

# bilancio di sostenibilità

## 2019





Orizzonti quotidiani

# indice

- Lettera agli stakeholder p. 6
- Dati di sintesi 2019 p. 8
- Fatti intervenuti successivamente alla chiusura dell'esercizio e continuità aziendale: l'emergenza Covid-19 p. 10
- Nota metodologica p. 16

## 01 identità, strategia, sostenibilità

- 1.1 Identità Camst p. 20
- 1.2 Gli scenari di mercato p. 25
- 1.3 Equilibrio, sostenibilità, innovazione: verso il nuovo Piano strategico p. 33
- 1.4 Stakeholder e analisi di materialità p. 40

## 02 il modello Camst

- 2.1 Ristorazione p. 50
- 2.2 Facility p. 55
- 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza p. 59
- 2.4 Ricerca e innovazione p. 66
- 2.5 Comunicazione ed educazione alimentare, informazione e prevenzione p. 68
- 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura p. 73

## 03 lo spreco alimentare

- 3.1 Lo spreco alimentare p. 80
- 3.2 L'approccio e le azioni Camst p. 81
- 3.3 L'impronta Camst p. 87

## 04 governance

- 4.1 Governance e struttura organizzativa p. 92
- 4.2 Modello di controllo e politiche p. 98
- 4.3 Sicurezza dati e privacy p. 106
- 4.4 La gestione dei rischi p. 107

## 05 I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore

- 5.1 Il valore economico generato e distribuito p. 110
- 5.2 Il patrimonio e la partecipazione sociale p. 113
- 5.3 Gli investimenti p. 117
- 5.4 Il sostegno al territorio p. 120

## 06 le risorse umane

- 6.1 La gestione responsabile e lo sviluppo delle risorse umane p. 126
- 6.2 Le relazioni industriali: libertà di associazione p. 129
- 6.3 Le risorse Camst: tutela e creazione di occupazione p. 130
- 6.4 Welfare, diversità e pari opportunità in Camst p. 134
- 6.5 Salute e sicurezza sul lavoro p. 141
- 6.6 La formazione: sviluppo delle risorse umane p. 148

## 07 l'ambiente

- 7.1 La sostenibilità ambientale nell'offerta del Gruppo Camst p. 154
- 7.2 Uso responsabile delle risorse e circular economy p. 156
- 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni p. 160

---

Indice dei contenuti GRI p. 182



## Lettera agli Stakeholder

La sostenibilità è il cuore del modello di impresa che Camst ha sviluppato in settantacinque anni di storia. La nostra cooperativa si basa sul principio di intergenerazionalità: consolidare e far crescere le nostre attività per farle durare nel tempo e affidarle a chi, dopo di noi, avrà il compito di portare avanti questo progetto. Più l'azienda si espandeva, più era rilevante il nostro impatto, più è diventata forte la nostra sensibilità verso le tematiche ambientali, sociali ed etiche, insieme a quelle economiche.

Camst Group ha scelto di trasformare questa "sensibilità" in una linea di condotta, guidata dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, attraverso due passaggi fondamentali. In primo luogo, nel corso del 2019 è stata creata la Direzione Sostenibilità, Persone e Valore Condiviso con lo specifico obiettivo di sviluppare e valorizzare la Sostenibilità all'interno del Gruppo. Contestualmente abbiamo avviato un percorso di allineamento alla migliore prassi di "misurazione" del nostro profilo di sostenibilità basato sugli indicatori stabiliti dal Global Reporting Initiative (GRI).

Dopo oltre 25 anni di Bilanci Sociali, pubblichiamo il report 2019 nella forma del nostro primo Bilancio di Sostenibilità.

Il processo di raccolta e analisi dei dati ha coinvolto numerosi attori all'interno dell'organizzazione, sia in Italia che per le società estere del Gruppo, processo reso quest'anno particolarmente complesso a causa dell'emergenza sanitaria che ha determinato uno slittamento dei tempi di pubblicazione del documento.

Grazie allo sforzo di tutti coloro che hanno contribuito, abbiamo potuto ottenere una fotografia di Camst Group che mostra anche, in modo più puntuale, l'attuale nostro posizionamento rispetto ai 17 SDGs – Obiettivi per lo Sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite.

Questa attività ci ha consentito di mettere a fuoco i punti critici sulla base dei quali costruire un percorso di miglioramento, che ci permetterà di essere più efficienti, ci aiuterà a sviluppare un linguaggio comune che consolidi la nostra identità di Gruppo e la sostenibilità come una guida per le scelte non soltanto strategiche, ma anche quotidiane.

Dalla consapevolezza e dalla responsabilità che deriva da questo, ma anche in considerazione degli impatti dell'emergenza Covid-19 sugli scenari strategici ed operativi, la Direzione ha deciso che il nuovo piano industriale, di lungo respiro, che sarà presentato in autunno, veda la sostenibilità e gli SDGs quali driver per la definizione degli obiettivi di business.

Punteremo maggiormente alle tecnologie come elemento semplificatore e facilitatore per le scelte di ristorazione e svilupperemo il Global Service come elemento di diversificazione nel Facility.

Per lo sviluppo del capitale umano, potenzieremo maggiormente la formazione di giovani e talenti, anche attraverso le relazioni intergenerazionali e lo scambio di competenze. Vogliamo inoltre essere al fianco delle nostre persone più colpite dalla crisi di questo periodo, attraverso la creazione di un Progetto di Solidarietà.

Il nostro sforzo non è rivolto solo alle persone di Camst Group ma a tutti i componenti della società civile, cittadini, imprese ed istituzioni, nella convinzione che l'attenzione alle necessità e alle aspettative di tutti i nostri stakeholder sia indispensabile per cogliere opportunità o prevenire criticità. Partendo dagli aspetti che abbiamo ritenuto significativi in termini di impatto economico, ambientale e sociale ai fini del presente Bilancio di Sostenibilità (Temi materiali), abbiamo in programma di aprirci ulteriormente al confronto diretto con i nostri stakeholder di riferimento, attivando forme differenziate di coinvolgimento. Sarà un momento di incontro: la diffusione e lo scambio di buone pratiche e la creazione di "reti" sono strumenti importanti per trasformare i valori in azioni positive.

*Il Presidente*  
**Francesco Malaguti**



## Dati di sintesi 2019<sup>1</sup>

### RISULTATI ECONOMICO-FINANZIARI

<b>537</b>	Ricavi Ristorazione (Euro milioni) [**]	
<b>58</b>	Ricavi Facility Management (Euro milioni)	<b>32</b> <i>di cui Tech Services</i>
		<b>26</b> <i>di cui Soft Services</i>
<b>2,8</b>	Utile dell'esercizio (Euro milioni)	
<b>207,5</b>	Patrimonio netto (Euro milioni) [*]	
<b>62,6</b>	Prestito sociale (Euro milioni)	
<b>741,7</b>	Valore economico distribuito (Euro milioni) [*]	
<b>18,2</b>	Investimenti	

### I SERVIZI CAMST

<b>96.557.428</b>	Nr. pasti serviti [**]
<b>218</b>	Nr. gestioni Area Soft Services
<b>161</b>	Nr. gestioni Area Hard Services

### QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

<b>112</b>	Nr. verifiche ispettive effettuate dagli auditor interni ai locali e ai fornitori
<b>2.45</b>	Nr. reclami su 1 milione di pasti
<b>5.023</b>	Indagini microbiologiche su alimenti al consumo
<b>2.048</b>	Indagini su materie prime
<b>6.715</b>	Tamponi ambientali
<b>84%</b>	% acquistato da fornitori qualificati
<b>81%</b>	% acquistato da fornitori certificati
<b>245</b>	Nr. fornitori qualificati con certificazioni BIO, BRC, IFS, ISO 9001, SA8000 ecc. (Area Ristorazione)

### RISORSE UMANE

<b>16.085</b>	Nr. dipendenti [*]	<b>14.191</b> <i>di cui a tempo indeterminato</i>
<b>11.527</b>	Nr. occupati a tempo indeterminato	<b>7.834</b> <i>di cui Soci</i>
		<b>3.693</b> <i>di cui non Soci</i>
<b>77</b>	Nr. eventi infortunistici – Facility	
<b>428</b>	Nr. eventi infortunistici – Ristorazione	
<b>100.864</b>	Nr. ore totali formazione	

### AMBIENTE

<b>449.397</b>	Totale energia consumata (GJ) [**]	
<b>29.885</b>	Emissioni CO2 – Scope 1 e Scope 2 (ton CO2e) [**]	
<b>3.454</b>	Totale rifiuti (ton) [**]	<b>14,8</b> <i>di cui pericolosi</i>
<b>567,0</b>	Prelievi idrici (ML) [**]	

<sup>1</sup>I dati presentati nella tabella sono riferiti a Camst Capogruppo ad eccezioni dei dati contrassegnati da [\*] e [\*\*].  
[\*] Gruppo Camst.  
[\*\*] Camst e controllate italiane.

## Fatti intervenuti successivamente alla chiusura dell'esercizio e continuità aziendale: l'emergenza Covid-19

In seguito all'insorgenza della nuova epidemia da Covid-19 e della sua rapida diffusione in tutti i Paesi, tra cui l'Italia, Camst ha adottato una serie di misure legate all'emergenza, sia sul piano del business che sugli aspetti legati alla sicurezza dei nostri operatori e dei nostri clienti.

### Scenario

La situazione di emergenza ha provocato da subito la chiusura prolungata della maggior parte delle attività di ristorazione, in particolare della ristorazione scolastica, dei pubblici esercizi, delle attività legate alle fiere e al banqueting e, parzialmente, anche della ristorazione aziendale, generando ripercussioni negative a livello economico.

Nella Divisione Facility la necessità di garantire i servizi essenziali di sanificazione presso i clienti delle pubbliche amministrazioni e, soprattutto, del settore socio-sanitario, ha consentito un aumento delle attività, che ha mitigato gli effetti negativi in termini di ricavi generati dalla chiusura parziale o totale di molte delle strutture presso cui Camst opera. Nello stesso tempo l'emergenza ha comportato il blocco delle gare di appalto e una forte frenata negli investimenti dei nostri servizi dell'area Tech.

### Continuità operativa

A partire dalla fine di febbraio è stata attivata un'Unità Operativa, coordinata dalla Direzione Generale, con il compito di monitorare costantemente l'evoluzione della situazione e fornire da subito istruzioni operative specifiche a tutta la struttura organizzativa per tutelare la salute dei dipendenti e dei clienti.

L'Unità Operativa ha da subito predisposto un Piano Operativo di Emergenza per garantire la continuità operativa dei principali processi in ciascuna sede o del Cedi (Centro Distributivo) nell'eventualità di una chiusura imposta dall'Autorità sanitaria e/o di una misura di isolamento fiduciario imposta ai lavoratori di una sede.

È stato creato un "Team Jolly" composto da risorse individuate nelle diverse sedi territoriali e nella sede centrale, che potesse prontamente attivarsi dopo una eventuale bonifica preventiva degli ambienti, qualora fosse necessaria.

Sono inoltre state individuate tutte le risorse con possibilità di lavorare da remoto presso altre sedi o presso il proprio domicilio con una modalità di "smart working in situazione d'emergenza".

### Salute e sicurezza dei dipendenti, dei fornitori e dei clienti

Sul piano del servizio, si è proceduto ad attuare specifici protocolli di sicurezza – in osservanza a quanto prescritto dalle Direttive del Ministero della Salute – per fornire ai lavoratori le istruzioni operative necessarie allo svolgimento delle attività.

Nei protocolli sono state definite le corrette misure preventive e i comportamenti che devono tenere gli operatori degli esercizi a contatto con il pubblico. È stato inoltre chiesto alle varie Direzioni di mappare eventuali criticità rispetto a lavoratori che, per condizione di salute personale o dei propri familiari conviventi, necessitano di una maggior tutela.

Per quanto riguarda i fornitori, sono state definite le modalità di accesso dei fornitori esterni presso i locali/sedi e le modalità del ricevimento delle merci.

Anche la tutela dei clienti è per Camst un elemento prioritario, sono stati adattati i servizi della ristorazione, attivi anche durante la così detta Fase 1, per garantire il distanziamento sociale e un'adeguata sanificazione degli ambienti.

### Scelte operative durante l'emergenza

Per gestire in sicurezza le attività, in accordo con la committenza, sono stati modificati i modelli di servizio della ristorazione attraverso un forte potenziamento del "delivery". Questo ha avuto un impatto sull'organizzazione del lavoro, con la centralizzazione della produzione, sulla logistica e su un incremento degli imballi primari necessari per confezionare i lunch box.

I servizi in presenza, che sono aumentati soprattutto con la riapertura delle attività nella Fase 2, sono stati riorganizzati in modo da garantire il distanziamento sociale e hanno comportato una maggiore incidenza dei servizi



di sanificazione e dell'uso di DPI (Dispositivi di Protezione Individuali), quali mascherine e guanti monouso.

Per evitare assembramenti, sia all'ingresso nei locali di ristorazione che davanti ai banchi nei quali vengono distribuiti i pasti, è stata predisposta l'installazione di segnaletica a terra, ponendo l'obbligo per i clienti di utilizzare la mascherina monouso per ogni spostamento all'interno del locale.

Per il corretto presidio degli accessi, i self service sono stati dotati di totem che indicano in tempo reale il numero di posti occupati/disponibili, per evitare inutili code o assembramenti all'interno del locale.

Sono inoltre state sviluppate delle APP per consentire ai clienti di ordinare un lunch box da consumare esternamente, con ritiro del pasto all'orario desiderato.

### **Ammortizzatori sociali e lavoro agile**

Come conseguenza della riduzione e della chiusura della maggior parte delle nostre attività – soprattutto nella ristorazione – sono stati attivati ammortizzatori sociali per oltre 8.500 persone. A tutela dei lavoratori, Camst ha deciso di anticipare le somme dovute, liquidandole nelle buste paga di competenza.

Per quanto concerne il personale amministrativo rimasto operativo, Camst ha attivato lo Smart working per consentire lo svolgimento dei servizi necessari consentendo, in questa fase, la continuità operativa attraverso il distanziamento sociale tra le persone.

In breve tempo sono state attivate circa 530 posizioni gestite in Smart working, accelerandone il processo di introduzione, che era già in fase di valutazione prima dell'emergenza sanitaria.

La Direzione Risorse Umane ha infatti deciso di disciplinare e consolidare l'uso dello smart working come strumento di lavoro, in modo tale da consentire flessibilità e autonomia. Tale approccio, che richiede una maggiore responsabilizzazione da parte di tutte le persone, implica una evoluzione nella cultura aziendale, in grado di portare vantaggi, quali una migliore conciliazione dei tempi di lavoro e vita privata delle persone, conseguenze positive sull'impatto ambientale, accelerazione del processo di digitalizzazione.

### **Comunicazione e supporto alle persone di Camst**

Durante il periodo dell'emergenza, la Direzione Sostenibilità, Persone e valore condiviso, in accordo con la Direzione Risorse Umane, ha attivato lo Sportello Persone, un servizio a disposizione dei dipendenti e soci per fornire supporto e assistenza durante l'emergenza, che ha raccolto centinaia di richieste di informazioni su vari temi, come ad esempio: chiarimenti su Fondo Integrativo Salariale e ammortizzatori sociali in generale, aspetti legati alle buste paga, prestito a soci e richieste di sostegno al reddito.

L'analisi delle richieste ricevute ha messo in luce la necessità di attivare nuove forme di supporto economico per alcune fasce di lavoratori più colpiti dall'emergenza. In tal senso la Direzione e il Consiglio di Amministrazione si sono attivati per costituire un fondo per supportare le famiglie dei lavoratori più in difficoltà, mettendo a punto un progetto di Sostegno al Reddito e attività di microcredito.

Per quanto riguarda la gestione dei soci, tutti i referenti degli Uffici Cassa sono stati dotati di telefono cellulare per consentire ai soci prestatori di poter accedere facilmente ai servizi di cassa. Ne è stata data informazione attraverso comunicazioni tramite WhatsApp e la Web App dei Soci.

Sono inoltre state create delle video notizie con brevi interviste ad alcune figure chiave dell'azienda per raccontare a tutti i lavoratori come si stava gestendo l'emergenza e come si stavano riorganizzando le attività per garantire la continuità aziendale. Per arrivare in maniera più capillare possibile, sono stati utilizzati vari canali, anche non istituzionali, come ad esempio i social network.

L'insieme di queste attività, soprattutto durante l'inizio della Fase 1, ha permesso di accorciare le distanze tra la Direzione e la base sociale, incrementando il senso di appartenenza all'azienda.





## Comunicazione con gli stakeholder

Alla fine di febbraio è stata inviata una newsletter a tutti i fornitori che è previsto che entrino nei locali Camst per l'erogazione di prestazioni, per dare loro informazione sui corretti comportamenti da tenere per prevenire la diffusione del virus. Una nuova newsletter è stata inviata a tutti i fornitori con la riapertura delle attività di ristorazione a fine maggio.

Per essere vicini al cliente, Camst ha scelto di utilizzare delle newsletter e i canali web. Abbiamo comunicato ai clienti della ristorazione aziendale tutte le procedure messe in atto per garantire l'erogazione del servizio mensa in totale sicurezza, concordando direttamente con alcuni clienti come riorganizzare la pausa pranzo in base alle specifiche esigenze.

Per i clienti privati sono stati organizzati servizi su misura, come il delivery direttamente a casa dei dipendenti in smart working.

Nell'ambito della ristorazione scolastica, per dare continuità alle attività educative anche durante il periodo in cui le scuole sono state chiuse a causa dell'emergenza sanitaria, Camst ha creato "Camst è di casa", una sezione speciale del proprio sito internet, in cui le famiglie possono trovare menu settimanali elaborati dai nutrizionisti, ricette, consigli sull'alimentazione, giochi e attività con finalità educative da realizzare insieme a casa o da condividere con le insegnanti nella didattica a distanza.

## Scenari futuri: analisi dei rischi e opportunità

Nella mappatura dei rischi, fino ad oggi il rischio pandemia era stato classificato come improbabile. Alla luce di quanto verificatosi a inizio 2020, si è proceduto a identificare gli impatti del Covid-19 sull'organizzazione, per definire non solo le criticità ma anche le eventuali opportunità, per guardare e immaginare il "dopo".

I principali rischi identificati possono essere riassunti come segue:

- Rischio economico-finanziario legato alla contrazione, variabilità ed incertezza della domanda (cambio degli scenari di mercato) e all'incremento dei costi.
- Maggiore vulnerabilità della protezione dei dati a causa delle potenziali modifiche degli accessi ai sistemi ICT per abilitare la forza lavoro da remoto (cybersecurity e privacy).
- Politiche di gestione delle risorse umane e modalità operative (Smart working).



- Salute e sicurezza dei lavoratori, con particolare attenzione al personale che lavora nel settore socio-sanitario.
- Salute e sicurezza dei clienti.
- Misure di sicurezza stringenti e penalizzanti per le attività, che mettono in crisi il tradizionale modello di servizio (Necessità di flessibilità e rapidità da un lato ma anche estensione dei tempi di servizio).

Partendo dall'analisi delle criticità, la Direzione Operativa, la Direzione Commerciale e il Marketing hanno lanciato un progetto di engagement interno che ha coinvolto un gruppo eterogeneo di persone per raccogliere spunti e idee, possibili soluzioni e proposte di intervento per affrontare al meglio i nuovi scenari. Dopo un'attenta valutazione delle proposte ricevute, verranno identificate nuove idee e progetti da elaborare e sviluppare.

I mutamenti del mercato della ristorazione richiederanno cambiamenti anche a livello organizzativo. Per essere pronti a lavorare sugli scenari futuri, Camst ha deciso di investire sui propri **talenti interni**, promuovendo un nuovo progetto di formazione e valorizzazione dei giovani in azienda con l'obiettivo di inserirli nelle molteplici attività progettuali già attive e in quelle future.

## Nuovo assetto organizzativo e Piano Strategico

Per affrontare i nuovi scenari di mercato, anche alla luce dei mutamenti determinati dall'emergenza Covid-19, a partire da luglio 2020, è stata avviata una riorganizzazione che permetterà a Camst di essere più efficace e performante (tale organizzazione della Direzione è presentata in dettaglio nel Capitolo 4 del presente documento).

In questo contesto la Direzione ha ritenuto fondamentale una revisione del precedente Piano Strategico, che risulta non essere più adeguato all'attuale scenario. È dunque in corso di elaborazione un nuovo piano strategico che disegnerà il futuro del Gruppo Camst nel quale gli obiettivi economici saranno sempre più connessi agli obiettivi di sostenibilità.

## Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità di CAMST Soc. Coop. a r.l. e controllate (di seguito “Camst” o “Gruppo Camst”) contiene le informazioni relative ai temi economici, di governance, ambientali e sociali, ritenuti utili a favorire una migliore e più completa comprensione delle attività svolte da Camst, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse.

Il Bilancio di sostenibilità è stato redatto sulla base delle metodologie e principi previsti dai GRI Sustainability Reporting Standards che costituiscono ad oggi lo standard più diffuso e riconosciuto a livello internazionale in materia di rendicontazione di informazioni di carattere non finanziario. In particolare, è stata adottata l’opzione GRI-Referenced prevista dal Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (nel seguito GRI Standard), utilizzando gli standard di rendicontazione secondo i Reporting Principles definiti dal “GRI Standard: 101 Foundation”.

L’informativa di sostenibilità presentata riguarda (*Referenced*) i “Topic specific standard” elencati nell’indice di riepilogo (GRI Content Index) degli ambiti trattati, in modo tale da consentire la tracciabilità degli indicatori e delle altre informazioni quantitative e qualitative presentati all’interno del documento.

Gli indicatori di performance utilizzati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l’attività svolta da Camst e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta di tali indicatori è stata effettuata sulla base di una analisi preliminare della materialità (rilevanza degli impatti). Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono evidenziate direttamente nei corrispondenti capitoli del Bilancio di sostenibilità. Le indicazioni di eventuali rettifiche dei dati comparativi degli esercizi precedenti, unitamente alle relative motivazioni, vengono direttamente riportate in sede di commento ai dati.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nell’informativa di sostenibilità si riferisce alla performance di Camst Soc. Coop. a r.l. e società controllate al 31 dicembre 2019. In relazione alla disponibilità non omogenea dei dati e delle informazioni presentati per la capogruppo Camst e società controllate italiane ed estere, in corrispondenza di ciascun indicatore, viene indicato in modo analitico il perimetro di rendicontazione di riferimento. In particolare, le informazioni degli indicatori ambientali (GRI 300) sono relative alla capogruppo e società controllate italiane, mentre le informazioni relative alle risorse umane e ad altri aspetti sociali (GRI 400) comprendono, seppure parzialmente, anche le società controllate estere. Il percorso di rendicontazione di sostenibilità di Camst e di progressivo allineamento (“compliance”) ai GRI Standards proseguirà in occasione della redazione del Bilancio di sostenibilità 2020.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell’andamento delle attività di Camst sono stati inseriti i dati comparativi relativi al precedente esercizio 2018 e, ove disponibili, anche all’esercizio 2017.

Il processo di redazione dell’informativa di sostenibilità ha visto il coinvolgimento dei responsabili delle diverse funzioni di Camst, coordinati dalla Direzione Sostenibilità, Persone e Valore Condiviso.

Il presente documento è stato presentato al Consiglio di Amministrazione di Camst Soc. Coop. A r.l. e non è stato sottoposto a revisione (“assurance”).

Il Bilancio di sostenibilità è pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito istituzionale di Camst ([www.camstgroup.com](http://www.camstgroup.com)). Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: [mail@camst.it](mailto:mail@camst.it).





identità,  
strategia,  
sostenibilità

**uno sguardo che incontra il domani**

*La nostra capacità  
di cambiare, è già  
scritta in queste radici*



# 1.1 Identità Camst

## Profilo

CAMST – Soc. Coop. a r.l. è una delle principali imprese italiane del settore della **ristorazione** per aziende, scuole e strutture socio-sanitarie. La sede principale è a Villanova di Castenaso (BO). Sedi territoriali sono presenti nelle diverse regioni del Nord e Centro Italia in cui Camst opera.

Camst, attraverso società controllate, è presente in Europa anche in **Spagna, Danimarca e Germania**. L'espansione internazionale è stata realizzata in questi paesi attraverso l'acquisizione del controllo di aziende che condividono la stessa visione del lavoro e del mondo di Camst. Il piano di sviluppo internazionale è proseguito nel 2020 con l'ingresso nel mercato della ristorazione in **Svizzera**, tramite la costituzione di una nuova società.

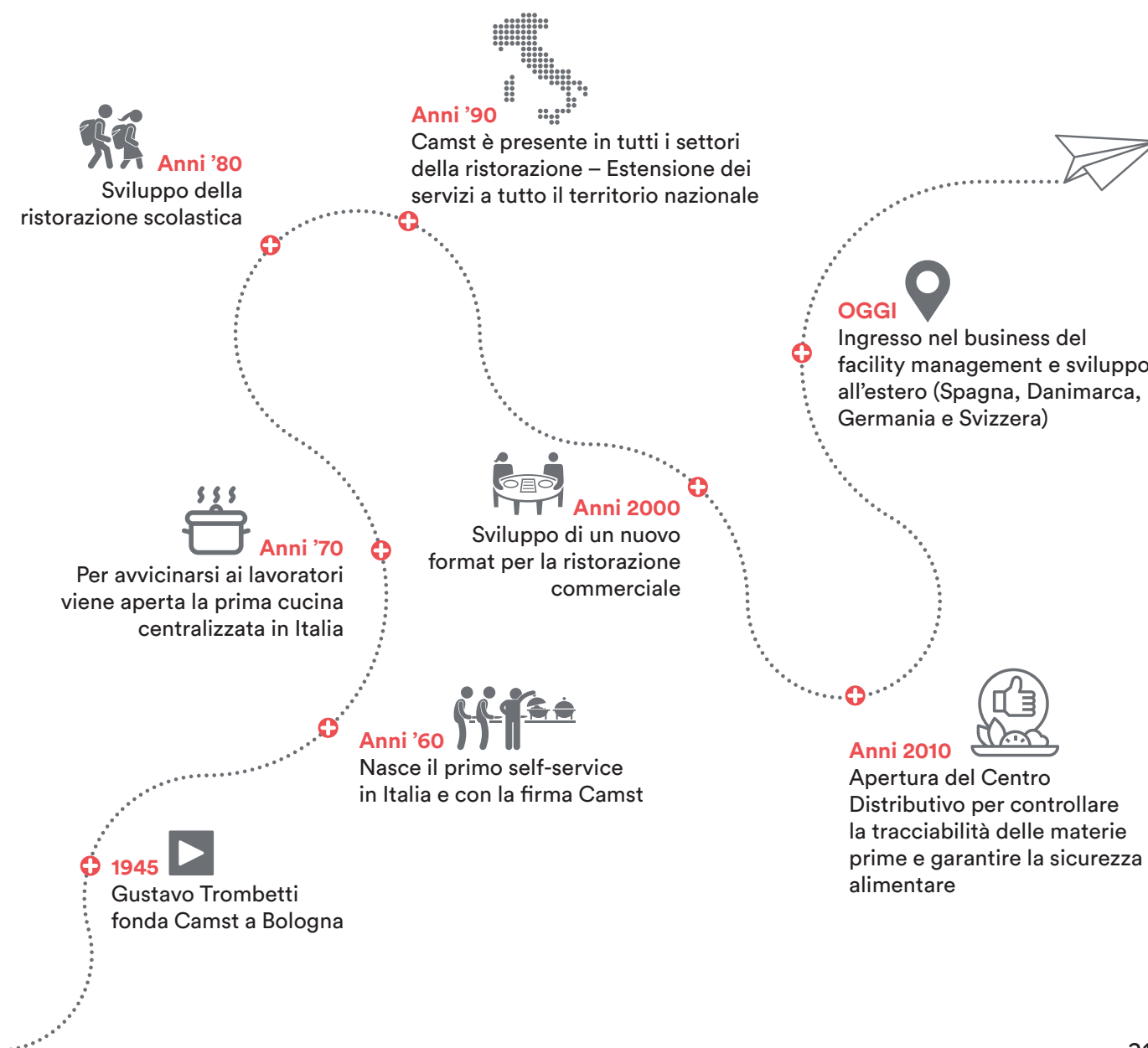
A partire dal 2016 Camst è attiva in Italia anche nel settore del **facility management**. Tale scelta strategica, intervenuta attraverso l'integrazione di una preesistente realtà societaria con anni di esperienza nel settore, ha consentito non soltanto di ampliare, ma anche di diversificare l'offerta di servizi.



## Storia

A Bologna, il 16 giugno 1945 nasceva Camst. Nel contesto post bellico, l'obiettivo del fondatore Gustavo Trombetti era di dare un lavoro a tutti i cuochi, camerieri e baristi, in un periodo di forte disoccupazione, e nella prospettiva delle opportunità che si sarebbero presentate nella fase di ricostruzione.

Nel corso degli anni Camst ha creato valore per le nostre comunità e portato innovazione nei mercati in cui opera, diventando protagonista nel mondo della ristorazione. La sfera di attività si è poi ampliata al facility management ed è cresciuta in altri Paesi europei.



## Principi cooperativi

### volontarietà e porta aperta

Chiunque abbia i requisiti e lo richieda può diventare socio dell'impresa



### una testa, un voto

Tutti i soci sono uguali, ognuno vota in quanto socio e non per il capitale versato



### mutualità e solidarietà

Ciascuno porta il proprio contributo e beneficia dei vantaggi di tutti. In caso di scioglimento, il patrimonio della cooperativa, essendo indivisibile, viene destinato a scopi cooperativistici

## Valori e purpose



### Passione e attenzione per i nostri clienti

Scegliamo passione, energia, impegno per migliorare il benessere e la qualità della vita



### Innovare la tradizione

Scegliamo soluzioni innovative senza rinunciare a tradizione, cultura e diversità dei territori



### Il capitale umano

Scegliamo di dare valore alle nostre persone attraverso l'eccellenza dei servizi, un piano di welfare e pari opportunità



### Lealtà e affidabilità

Scegliamo di essere un partner su cui contare prendendoci cura delle comunità e dei territori in cui operiamo



### Le generazioni future

Scegliamo di crescere insieme creando nuove prospettive e opportunità per le generazioni future



## Il nuovo brand



Negli ultimi anni il Gruppo Camst ha vissuto una importante fase di sviluppo, accompagnata dalla diversificazione dei servizi. Tali dinamiche societarie comportano un'evoluzione della brand identity.

Camst, forte di una solida presenza territoriale in Italia e della strategia di espansione nei mercati esteri, è orientata a offrire servizi personalizzati, secondo un modello di business sostenibile. Il Gruppo ha saputo crescere, affiancando alle tradizionali attività di ristorazione un ventaglio di nuovi prodotti nel settore del facility management, riconfermando una forte presenza sul mercato.

Questo è il punto di riferimento del **nuovo logo Camst Group**, che mantiene il rosso come colore principale, ma si arricchisce di due punti colorati di giallo e di blu ad indicare rispettivamente il mondo della ristorazione e del facility services.

I due punti sono un segno grafico che in ortografia richiama il tema della spiegazione: per Camst servono a introdurre un racconto, quello della propria offerta, del suo passato e del suo futuro a livello nazionale ed europeo e dei molteplici modi in cui l'azienda prende vita.

“**Più di una scelta**” è il payoff del brand che, oltre ad esprimere la varietà dell'offerta, sottolinea l'impegno e l'attenzione nei confronti dei clienti a cui Camst Group si propone come partner commerciale affidabile da 75 anni.

## 1.2 Gli scenari di mercato

### L'andamento macro-economico

L'economia italiana ha chiuso il 2019 con segnali di debolezza: la ripresa dell'economia, intravista tra il 2017 e il 2018, ha proceduto in modo discontinuo, non favorita dall'incertezza del contesto internazionale (confronto commerciale USA-Cina, Brexit, immigrazione).

Nel 2020 il tasso di crescita del Pil era previsto in leggera accelerazione (+0,6%) rispetto al 2019, sostenuto dai consumi e dagli investimenti. Tuttavia, l'emergenza causata dall'epidemia Covid-2019 costringe a rivedere le stime sensibilmente al ribasso.

Il mercato del lavoro italiano nel 2019 è stato caratterizzato da un miglioramento delle condizioni di occupazione e dalla diminuzione della disoccupazione. Il proseguimento della dinamica positiva del mercato del lavoro avrebbe potuto determinare una ulteriore riduzione del tasso di disoccupazione. Oltre all'aumento dell'occupazione era prevista una crescita del monte salari e un miglioramento delle retribuzioni lorde per dipendente (+0,7% e +0,6% rispettivamente nel 2019 e nel 2020). Tuttavia, lo shock economico originato dall'emergenza sanitaria cancellerà ogni eventuale residuo positivo della congiuntura pre-evento traumatico. Da un punto di vista economico lo shock da domanda è stato inizialmente affiancato dallo shock da offerta determinato dal blocco della produzione nelle aree maggiormente colpite, in Italia e all'estero. Tuttavia, gli effetti più rilevanti si verificheranno non tanto sul piano macro-economico, temporaneamente colpito duramente, ma sul piano micro-economico. Ci saranno spostamenti rilevanti di domanda pubblica e privata da un settore all'altro.



## Il mercato della ristorazione

### I consumi fuori casa

Nel 2018 i consumi fuori casa in Italia ammontano, in valori correnti, a 83.353,2 Milioni di Euro (ISTAT – marzo 2020), escludendo la quota di ristorazione collettiva generata dai pasti consumati dai degenti in strutture socio-sanitarie. Il valore dei consumi a prezzi costanti ancorati al 2010 è di 74.210,9 Milioni di Euro e l'inflazione media è di 1,5% all'anno. Per il 2019 la stima dei consumi in valori correnti supera gli 84.000 Milioni di Euro, con un aumento di circa il 0,9% (elaborazione su dati Istat).

Invertendo il trend positivo degli ultimi anni, il 2020, a causa delle chiusure imposte dal contenimento del Covid-19, presenta una sensibile diminuzione del livello dei consumi. L'impatto negativo del Covid-19 può essere sintetizzato come segue:

- Chiusura scuole.
- Riduzione di viaggi e trasferte di lavoro, introduzione di formule smart working, rallentamento attività produttiva.
- Riduzione dei flussi turistici.
- Limitazione degli eventi e della socialità.
- Ritorno ai consumi *at home* e forte diminuzione dei consumi *away from home*. Il Delivery, tuttavia, ne potrebbe attenuare l'effetto.



### Le caratteristiche del settore

Il mercato della ristorazione ha carattere ciclico. La domanda legata sia alla ristorazione commerciale che al tempo libero e al turismo risentono maggiormente delle condizioni economiche generali, mentre la ristorazione collettiva aziendale è direttamente interessata dalle dinamiche occupazionali.

Negli ultimi anni la domanda è stata caratterizzata da un progressivo spostamento verso forme di ristorazione veloci e meno costose (es. fast food, pizzerie). Si è assistito, inoltre ad una sempre maggiore attenzione da parte del consumatore finale alla qualità del servizio e dei prodotti erogati.

L'offerta nel segmento della ristorazione commerciale in Italia è molto frammentata rispetto agli altri grandi paesi europei, con quota di mercato detenute dalle catene molto basse. Il livello di concentrazione è maggiore nel segmento

della ristorazione collettiva: le prime 4 aziende detengono una quota del 31,6%, che sale al 53,8% se si prendono in considerazione le prime 10. Tuttavia, oltre il 70% delle aziende di ristorazione collettiva ha un ambito operativo locale, circa il 20% delle imprese opera in ambito regionale e solamente poco più del 5% opera a livello nazionale.

Si evidenzia una forte concentrazione nel Nord Italia.

Dal lato dell'offerta va inoltre segnalato il crescente impiego di occupati part time e con contratto a progetto per rispondere in misura adeguata ai picchi di domanda durante il giorno (tipicamente fra le 12 e le 14,30) o in alcuni periodi dell'anno<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Fonte TradeLab AWH Outlook 2019



## Il mercato del Facility Management

### La ristorazione organizzata in Italia

Considerando solamente la ristorazione organizzata<sup>2</sup>, si stima che il mercato italiano della ristorazione commerciale in catena e collettiva (compresi i buoni pasto) vale nel 2019 13,9 miliardi di euro, in crescita del 3,8% rispetto all'anno precedente.

La **ristorazione collettiva appaltata**, con un valore di 5 miliardi, registra una sostanziale stabilità rispetto al 2018 (-0,1%), mentre il numero di pasti erogati mostra un lieve calo rispetto all'anno precedente (-0,7%) evidenziando un incremento dei prezzi medi dello 0,6%.

Nel 2019 il mercato dei **buoni pasto** ha registrato una forte crescita, sia in termini di valore (+5,9%) che in termini reali (+4,9%). Il fatturato del segmento si attesta sui 3,4 miliardi di euro.

La **ristorazione commerciale moderna** registra un incremento dei pasti serviti dalle formule di ristorazione veloce, con ricavi in crescita del 5,9%, arrivando ad un valore di 5,5 miliardi di euro. L'incremento è stato realizzato grazie al buon andamento dei consumi fuori casa, alla continua apertura di nuovi punti vendita (in particolare in franchising) e alla convenienza delle diverse formule. Leader assoluto della ristorazione commerciale moderna è McDonald's che ha una quota di mercato del 28% nel 2019 (25,9% nel 2018) del mercato presidiato dalle catene.

Per il mercato dei buoni pasto Edenred Italia si conferma leader con una quota del 42,6% a valore nel 2019 (47,5% in quantità), in calo rispetto al 43,5% del 2018.

Nella ristorazione collettiva il leader di settore è il Gruppo Elixor, con l'8,5% di market share (a valore) nel 2019 (9,9% nel 2018). Seguono Cooperativa Italiana Di Ristorazione con l'8,5% (8,3% nel 2018), il Gruppo Camst, con una quota dell'8,1% (8,0% nel 2018) e Sodexo Italia con il 6,3% (6,5% nel 2018).<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Studio Cerved

<sup>3</sup>I dati Cerved e i dati TradeLab (presentati nel paragrafo precedente) non sono direttamente confrontabili in quanto riferiti a due anni diversi (rispettivamente 2019 per Cerved 2018 per TradeLab) e considerano ambiti diversi. Cerved include nel totale i buoni pasto all'interno del proprio perimetro, non considerando quindi le duplicazioni di fatturato. Al contrario, TradeLab esclude tale valore, ma comprende nella stima il valore della ristorazione collettiva non appaltata. Rispetto alla ristorazione commerciale in catena TradeLab impiega un concetto lievemente più estensivo che porta a stime di poco superiori. Di contro, per la ristorazione collettiva appaltata le stime di TradeLab risultano lievemente inferiori.

Il settore del facility management (FM) comprende la gestione integrata di una pluralità di servizi, processi e attività di supporto alle attività primarie (core business) di un'azienda o un ente. Rientrano nell'ambito del facility management:

- Servizi agli edifici
- Servizi agli spazi
- Servizi alle persone

Il mercato del FM è molto vasto e con diversi livelli di complessità e integrazione dei servizi offerti:

- **Facility Management Integrato:** attività di gestione integrata dei diversi servizi per l'edificio, lo spazio e le persone di una azienda o di un ente.
- **Offerta di Servizi Integrati Settoriale:** comprende la gestione integrata di servizi relativi a settori di attività.
- **Offerta di Servizi Specifici:** offerta di singoli servizi agli edifici, agli spazi o alle persone.

Le fonti informative utilizzate non concordano nella definizione del mercato: secondo la «Scuola Nazionale dei Servizi» il mercato del facility management, definito per mezzo del fatturato delle aziende che si occupano di servizi agli edifici, agli spazi o alle persone, ha un valore complessivo di quasi 53 miliardi di euro nel 2016.

Utilizzando un criterio più restrittivo e considerando solo le aziende che si occupano di servizi integrati di gestione degli edifici, il valore del mercato ammonta a circa 2,6 miliardi nel 2016.





## Andamento del Mercato Facility Management: servizi integrati di gestione degli edifici

L'andamento del settore è caratterizzato da fenomeni contrapposti, che da un lato favoriscono il continuo sviluppo del mercato e dall'altro ne riducono la dimensione. I fattori che agiscono favorevolmente riguardano il continuo aumento della domanda della Pubblica Amministrazione, in particolare per gli Enti Locali e Territoriali, l'incremento di alcuni segmenti dell'ambito terziario e industriale (come la logistica e la farmaceutica) e la maggiore integrazione con i settori del property management e dell'energia (in particolare per il comparto delle soluzioni impiantistiche con energia rinnovabile e a basso impatto ambientale per l'edilizia). Gli elementi che invece contribuiscono a frenare la domanda di facility management fanno riferimento alla contrazione del comparto industriale (in particolare nella meccanica) e alla tendenza delle imprese a tornare all'utilizzo di contratti tradizionali mono-servizio, con l'obiettivo di ridurre i costi operativi.

La Pubblica Amministrazione rappresenta circa un terzo della domanda settoriale in valore (sedi istituzionali centrali e locali, scuole, università), al pari della sanità (ospedali, case di cura pubbliche e private), che è uno dei mercati a maggiore complessità per le tipologie e la criticità dei servizi erogati.

L'ambito industriale, nonostante lo sviluppo di alcuni settori (come la logistica e la farmaceutica), presenta complessivamente una contrazione della domanda per il ridimensionamento della struttura produttiva nazionale, per la maggiore attenzione delle imprese alla riduzione delle spese non strategiche e per la scelta di utilizzare l'outsourcing tradizionale o l'impiego di risorse interne.

## Il mercato delle pulizie

Il settore comprende le imprese che svolgono attività di pulizia e disinfezione e che, secondo la normativa vigente, possono erogare anche servizi di disinfestazione, derattizzazione, sanificazione. Tali servizi sono tuttavia esclusi dall'ambito di questo studio\*.

Il settore delle imprese di pulizia è suddivisibile in tre aree di business:

- **Pulizia civile:** servizi relativi a edifici.
- **Pulizia ospedaliera:** servizi inerenti all'ambito sanitario.
- **Pulizia industriale:** servizi realizzati presso impianti, stabilimenti, officine, magazzini, laboratori e complessi industriali e produttivi in genere.

La fornitura dei servizi da parte delle imprese può avvenire secondo due diverse modalità:

- **Prestazione singola:** con la sola fornitura dei servizi di pulizia/disinfezione.
- **Prestazione integrata:** nell'ambito della fornitura di servizi vari, comprensivi di quelli relativi alle pulizie.

Il settore si caratterizza per una struttura dell'offerta molto frammentata e articolata per dimensione, tipologia, estrazione, forma giuridica e organizzativa, localizzazione, scelte strategiche delle imprese. Le aziende classificabili come imprese di pulizia sono molto numerose, ma la maggior parte di queste sono realtà locali, caratterizzate da bassa differenziazione e da una gamma ristretta di servizi.

\*Per mercato delle pulizie: Fonte Cerved



## 1.3 Equilibrio, sostenibilità, innovazione: verso il nuovo Piano strategico

### Andamento del Mercato delle Pulizie

La razionalizzazione dei costi da parte della PA dei clienti privati e la tendenza al ribasso dei prezzi limitano le possibilità di crescita dei volumi di ricavi. Si registra tuttavia nel mercato una maggiore dinamicità:

- Il segmento delle **pulizie civili** (63,8% della domanda settoriale) risulta in calo dello 0,5%, condizionato dalla necessità di enti e PA di contenere la spesa per servizi “no core”. L'incomprimibilità dei servizi oltre una certa soglia, soprattutto in mercati come quello scolastico, e il positivo andamento di alcuni ambiti della domanda (es. ristorazione, turismo) hanno consentito di limitare la contrazione. In generale, gli ultimi dati disponibili, riferiti al 2018, evidenziano un maggior numero di gare bandite, in particolare da parte delle centrali di acquisto regionali, pur a fronte dei tempi molto lunghi nelle aggiudicazioni.
- Il segmento delle **pulizie ospedaliere** riporta una leggera crescita (+0,3%) e si conferma uno dei mercati di destinazione a maggiore complessità per gli operatori, in cui sempre più spesso vengono richiesti servizi integrati e a maggior valore aggiunto.
- Il segmento delle **pulizie industriali** (il 12,2% del settore), si riporta in terreno positivo (+0,6%) grazie al miglioramento del quadro economico generale e alla dinamica positiva di alcuni mercati di sbocco.



Il piano strategico presentato da Camst nel 2018 prevedeva uno sviluppo attraverso tre direttrici di mercato: ristorazione, facility management e internazionalizzazione. I primi mesi del 2020 hanno cambiato lo scenario operativo e l'orizzonte di riferimento.

Il nuovo piano strategico, in corso di elaborazione, parte dalla consapevolezza di doversi interrogare su come si dovrà costruire il futuro del Gruppo Camst, secondo quali obiettivi ed orizzonti temporali. In questa fase di transizione la parola chiave che sta guidando le attività di Camst è EQUILIBRIO. È in equilibrio non chi sta fermo, ma chi si muove con agilità in un contesto difficile e instabile; questo si traduce nella necessità di mantenere EQUILIBRIO fra i valori di un'impresa ed il suo agire quotidiano.

La visione di lungo respiro troverà i propri punti di riferimento e punterà sull'innovazione del modo di fare impresa, sulla valorizzazione dei talenti e lo sviluppo delle persone, anche attraverso le relazioni intergenerazionali e lo scambio di competenze.

### Le linee guida del piano

- Innovare usando le tecnologie come elemento semplificatore e facilitatore per le scelte di ristorazione.
- Sviluppare processi più efficienti e attenti all'ambiente.
- Puntare sulle attività del facility e sul Global Service come elemento di diversificazione.
- Sviluppare la presenza all'Estero.

### L'identità Camst

Avere identità vuol dire avere radici di valori riconosciuti, che guidano il modello di business in modo coerente e consapevole, ma anche sviluppare alleanze con partner che possano integrare l'offerta di servizi e rafforzare la generazione di un impatto positivo sull'economia, l'ambiente e la società.





## Camst e gli SDGs – Obiettivi di sviluppo sostenibile



La strategia di Camst integra obiettivi di sostenibilità nel modello di business, in coerenza con gli SDGs – Sustainable Development Goals dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. L'Agenda 2030, i 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile (SDGs) che ne sono parte centrale ed i 169 target sottostanti rappresentano il piano d'azione sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite.

L'Agenda 2030 definisce gli obiettivi che dovranno essere raggiunti entro il 2030 per assicurare uno sviluppo sostenibile al pianeta. Tali obiettivi richiedono impegno ed azioni concrete da parte di tutte le organizzazioni ed è secondo tale consapevolezza che Camst, dal Bilancio sociale 2018, ha identificato alcuni ambiti di intervento. Tale prima analisi è stata approfondita ai fini del presente Bilancio di sostenibilità 2019 ed ha portato a prioritizzare alcuni SDGs rispetto ai quali Camst ritiene di poter ricoprire un ruolo rilevante. Rispetto allo scorso anno, dall'analisi della materialità fatta in questo periodo è emerso che il Goal 5, relativo alla parità di genere, non è fra gli Obiettivi di Sviluppo dell'Agenda 2030 ritenuti più strategici per Camst.

Vogliamo sottolineare che questo resta per noi un tema rilevante, su cui negli anni abbiamo investito e su cui continueremo a lavorare. Fra i risultati ottenuti in tal senso, va segnalato infatti che all'inizio del 2020 una Dirigente Camst è entrata a far parte del Board. È un importante risultato, frutto del cambiamento avviato grazie ai numerosi percorsi formativi e di sensibilizzazione sulla parità di genere realizzati in questi anni.

Riteniamo tuttavia di poter contribuire al raggiungimento di questo obiettivo, seppure indirettamente, concentrando la nostra attenzione sui Goal 4 (Istruzione di qualità) e 8 (Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti), che riteniamo abbiano un impatto più diretto sulle performance di business.



### SDG Target

- 2.1** Porre fine alla fame - garantire a tutte le persone un accesso sicuro a cibo nutriente e sufficiente per tutto l'anno.
- 2.2** Porre fine a tutte le forme di malnutrizione – soddisfare le esigenze nutrizionali di ragazze adolescenti, donne in gravidanza e allattamento e le persone anziane.
- 2.4** Garantire sistemi di produzione alimentare sostenibili e implementare pratiche agricole resilienti che aumentino la produttività e la produzione, che aiutino a proteggere gli ecosistemi, che rafforzino la capacità di adattamento ai cambiamenti climatici, a condizioni meteorologiche estreme, siccità, inondazioni e altri disastri e che migliorino progressivamente la qualità del suolo.

### Driver / Area impatto

- Qualità nutrizione e benessere.
- Salute e sicurezza alimentare.

### Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)

- Progetti in ambito nutrizionale – Informativa – Educazione alimentare.
- Donazione pasti.
- Azioni per la promozione di pratiche agricole sostenibili (Progetto LIFE EFFIGE – Impronta ambientale) di monitoraggio, disseminazione e coinvolgimento della filiera produttiva.



### SDG Target

- 3.5** Rafforzare la prevenzione e il trattamento di abuso di sostanze (consumo nocivo di alcol).

### Driver / Area impatto

- Salute e sicurezza alimentare.

### Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)

- Progetti ed informazioni nutrizionali.
- Progetti per la prevenzione tumori tiroide e melanomi.



### SDG Target

- 4.4** Aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche – anche tecniche e professionali – per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria.
- 4.7** Garantire la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile.

### Driver / Area impatto

- Modelli sostenibili di consumo alimentare.

### Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)

- Educazione alimentare e coinvolgimento della filiera / supply chain.
- Politica di coinvolgimento e partnership con sistema scolastico.

**SDG Target**

**6.4** Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua in ogni settore.

**Driver / Area impatto**

- Innovazione.
- Utilizzo responsabile risorse naturali.

**Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)**

- Riduzione dell'utilizzo della risorsa idrica per i sistemi di pulizia e lavaggio.

**SDG Target**

**7.2** Aumentare la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia.

**Driver / Area impatto**

- Innovazione.
- Utilizzo responsabile risorse naturali.

**Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)**

- Installazione di impianti di autoproduzione energia rinnovabile (impianti fotovoltaici).

**SDG Target**

**8.3** Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro dignitosi, l'imprenditoria, la creatività e l'innovazione.

**8.5** Garantire un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per donne e uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, e un'equa remunerazione per lavori di equo valore.

**8.8** Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori.

**Driver / Area impatto**

- Salute e sicurezza lavoratori.
- Livelli occupazionali.
- Innovazione.

**Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)**

- Programmi di open innovation e di coinvolgimento del sistema delle start-up.
- Politica di sostegno dell'occupazione (valore fondante del sistema delle cooperative).
- Sistema di gestione della salute e sicurezza adeguato alle migliori prassi internazionali.

**SDG Target**

**12.2** Raggiungere la gestione sostenibile e l'utilizzo efficiente delle risorse naturali.

**12.3** Dimezzare lo spreco alimentare globale pro-capite a livello di vendita al dettaglio e dei consumatori e ridurre le perdite di cibo durante le catene di produzione e di fornitura.

**12.4** Raggiungere la gestione eco-compatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita e ridurre sensibilmente il loro rilascio in aria, acqua e suolo per minimizzare il loro impatto negativo sulla salute umana e sull'ambiente.

**12.5** Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.

**12.6** Incoraggiare le imprese, in particolare le grandi aziende multinazionali, ad adottare pratiche sostenibili e ad integrare le informazioni sulla sostenibilità nei loro resoconti annuali.

**Driver / Area impatto**

- Innovazione.
- Riduzione sprechi alimentari.
- Modelli sostenibili di consumo alimentare.
- Utilizzo responsabile risorse naturali.

**Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)**

- Politiche ed azioni per il contenimento dei rifiuti, degli sprechi alimentari e di sviluppo di pratiche di economia circolare (materie prime – rifiuti – materiali).
- Percorsi formativi e programmi di educazione alimentare.

**SDG Target**

**13.1** Rafforzare la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali.

**Driver / Area impatto**

- I Cambiamenti climatici.

**Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)**

- Politiche e progetti di efficientamento energetico.
- Utilizzo di energie da fonti rinnovabili (fotovoltaico).





#### SDG Target

**17.16** Intensificare la partnership globale per lo Sviluppo Sostenibile, coadiuvata da collaborazioni plurilaterali che sviluppano e condividono la conoscenza, le competenze, le risorse tecnologiche e finanziarie.

**17.17** Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse.

#### Driver / Area impatto

- Innovazione.

#### Il ruolo di Camst (politiche – azioni – progetti)

- L'obiettivo 17 – Partnership / Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile – assume per Camst una natura trasversale agli altri impegni e condizione abilitante ed essenziale per la loro realizzazione.

Come evidenziato dalla strategia adottata dal Green Deal dell'Unione Europea, la biodiversità è **essenziale** per la vita. Il nostro pianeta e l'economia dipendono da questo. Quando la natura è sana, protegge e fornisce. La biodiversità e gli ecosistemi ci forniscono cibo, salute e medicine, materiali, ricreazione e benessere. Filtrano l'aria e l'acqua, aiutano a mantenere il clima in equilibrio, convertono i rifiuti in risorse, impollinano e fertilizzano le colture e molto altro ancora.

Il nuovo Piano strategico Camst dovrà prevedere una riflessione sui possibili impatti legati alla perdita di biodiversità e sul rafforzamento degli impegni di Camst con specifico riferimento agli SDG 14 e SDG 15 e target di seguito evidenziati.



#### SDG Target

**14.2** Gestire in modo sostenibile e proteggere l'ecosistema marino e costiero per evitare impatti particolarmente negativi, anche rafforzando la loro resilienza, e agire per il loro ripristino in modo da ottenere oceani salubri e produttivi.



#### SDG Target

**15.1** Garantire la conservazione, il ripristino e l'utilizzo sostenibile degli ecosistemi di acqua dolce terrestri e dell'entroterra.

**15.2** Promuovere una gestione sostenibile di tutti i tipi di foreste, arrestare la deforestazione, ripristinare le foreste degradate e aumentare ovunque, in modo significativo, la riforestazione e il rimboschimento.

**15.5** Intraprendere azioni efficaci ed immediate per ridurre il degrado degli ambienti naturali, arrestare la distruzione della biodiversità e proteggere le specie a rischio di estinzione.

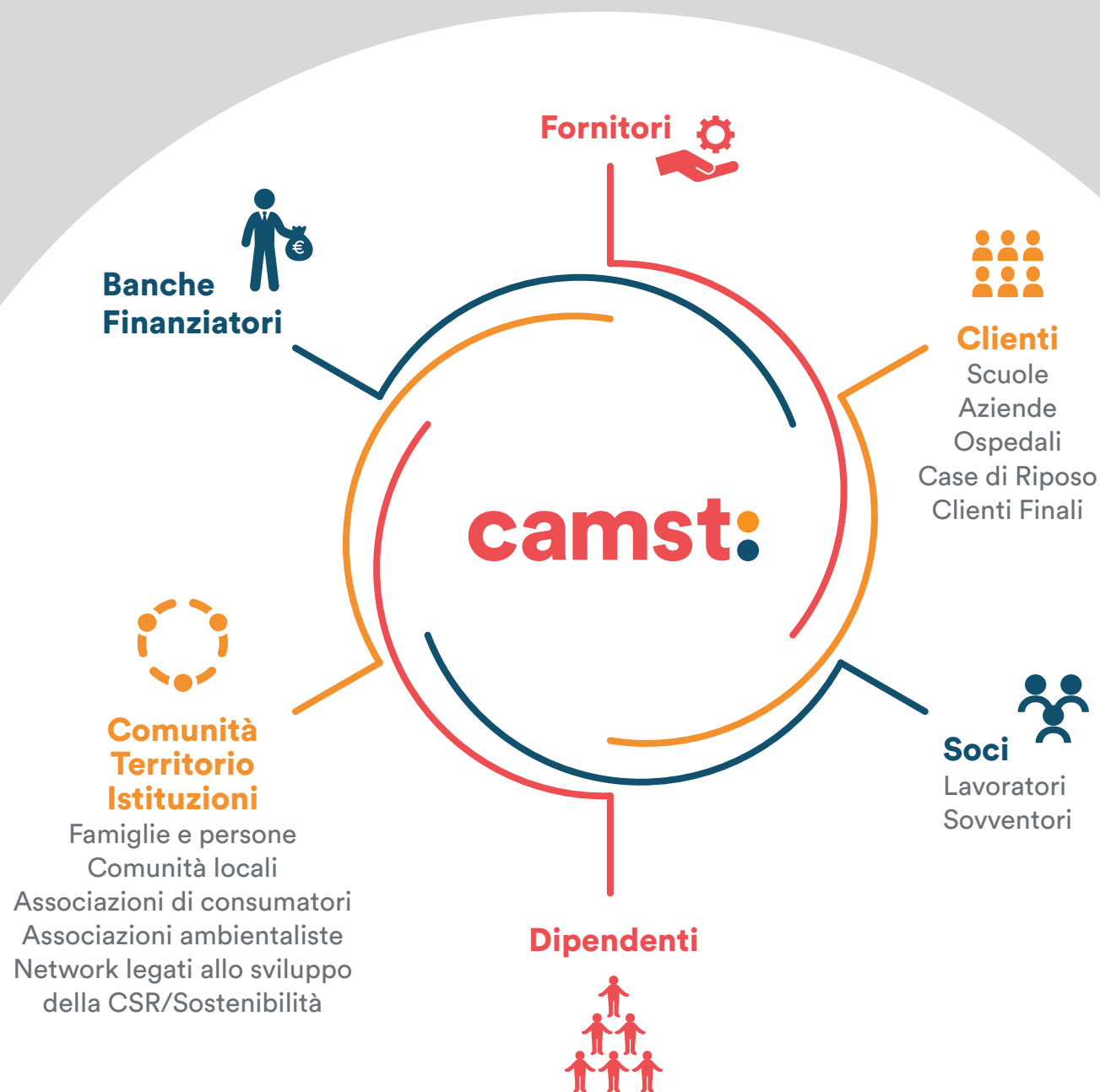


# 1.4 Stakeholder e analisi di materialità

## La mappa degli Stakeholder

Gli Stakeholder sono individui o gruppi di portatori di interessi nei confronti di un'organizzazione, soggetti su cui le decisioni e le attività di un'organizzazione hanno un impatto, ma che, al contempo, grazie alla reciprocità delle relazioni, hanno un'influenza sulla stessa organizzazione. La strategia di un'impresa deve pertanto necessariamente tener conto degli interessi, valutazioni ed aspettative degli Stakeholder.

Le principali categorie di Stakeholder individuate da Camst sono di seguito rappresentate:



## Iniziative di engagement e relazioni con il territorio

Camst mantiene relazioni costanti con i propri Stakeholder, utilizzando i canali di comunicazione istituzionali e diretti. Il dialogo con gli Stakeholder rappresenta una grande opportunità per aprire l'impresa al confronto, in una logica di collaborazione e non di contrapposizione. Far entrare l'opinione degli Stakeholder nelle imprese significa individuare e cogliere nuove opportunità per creare innovazione e per aumentare la fiducia e la reputazione attraverso la relazione. Per Camst è importante collaborare con gli Stakeholder con spirito solidale, carattere imprenditoriale e azione sociale per uno sviluppo sostenibile, con particolare riferimento alle attività di coinvolgimento degli Stakeholder nelle attività di impresa e di cooperativa ed all'impatto sulle comunità e territorio di riferimento.



### Soci

ASCOLTO / COINVOLGIMENTO

**Ufficio relazioni sociali:** Sportello di ascolto  
**Consiglieri di amministrazione:** 9 referenti territoriali per le relazioni sociali  
**Uffici cassa:** 28 uffici distribuiti nei territori in cui operiamo  
**Assemblee:** 10 assemblee (Bilancio e Budget) a cui hanno partecipato 3.658 soci lavoratori e 568 soci sovventori  
**Iniziative nei territori per il tempo libero e Incontri nei locali sui temi social:** quasi 4.000 partecipanti

INFORMAZIONE

**Il Refuso:** 3 numeri all'anno, 40.132 copie distribuite  
**Bilancio sociale 2018:** disponibile online sul sito [Camstgroup.com](http://Camstgroup.com) e sul portale aziendale, 2000 copie stampate di Bilancio sociale light



### Dipendenti

ASCOLTO / COINVOLGIMENTO

**SA 8000:** 71 audit e 8 segnalazioni  
**Incontri nei locali:**

- 5 incontri per welfare nei vari territori
- 13 incontri per contributo pasto a cui hanno partecipato 688 persone
- 33 incontri di consultazione con i lavoratori per il rinnovo del CDA a cui hanno partecipato 874 persone

**Meeting aziendali:** 1 Manager Meeting a cui hanno partecipato circa 400 persone  
**Indagine brand identity:** è stata realizzata una ricerca in tre fasi per il target dipendenti:

- 6 incontri di gruppo presso le sedi di Bologna, Firenze, Milano, Parma, Torino e Vicenza (74 partecipati)
- Interviste quantitative con metodologia CAWI con invio del questionario via e-mail ai dipendenti quadri e impiegati (592 interviste valide)
- Interviste quantitative cartacee autosomministrate ai dipendenti operativi della ristorazione (240 interviste valide)





## Clienti

INFORMAZIONE

**Corporate:** *camstgroup.com, brochure, video, social network ed eventi*  
**Ristorazione scolastica:** *ristorazione scuola.it e APP scuola*  
**Ristorazione aziendale:** *ristorazione aziendale.it, brochure, APP Tavolamica,*  
**Ristorazione commerciale:** *Gustavoitaliano.it, APP Gustavo*

ASCOLTO /  
COINVOLGIMENTO

**Ristorazione scolastica:**

- 23 rilevazioni per un totale di 10.804 interviste
- 214 commissioni mensa coinvolgendo 3.850 partecipanti

**Ristorazione Aziendale:** 13 rilevazioni per un totale di 1.969 interviste  
**Ristorazione Interaziendale:** 2 rilevazioni per un totale di 501 partecipanti  
**Progetto Pausamica:** 350 interviste svolte in modo informale per raccogliere le esigenze dei clienti della Tavolamica durante la pausa pranzo  
**Canali di comunicazione:** *social network, mail ed eventi*



## Fornitori

ASCOLTO /  
COINVOLGIMENTO

**Questionario di qualifica**  
**Visite presso i fornitori:** *circa 300 fornitori visitati ogni anno dai Buyer*  
**Audit:** 17 Audit  
**Dialogue for change:** 2 incontri Dialogue For Change  
**Partnership:** Sviluppo progetti in partnership  
**Indagine brand identity:** *con un universo campionario di 106 aziende, sono state effettuate:*

- 15 interviste qualitative (7 face-to-face; 8 telefoniche)
- 87 interviste quantitative (CAWI con invio del questionario via e-mail)

Il coinvolgimento degli Stakeholder è parte essenziale delle linee strategiche di Camst. Il percorso di engagement viene mantenuto e sviluppato nel corso degli anni.

## Le principali Membership

### LEGACOOP

Associazione che riunisce oltre 10mila imprese cooperative, attive in tutte le regioni e in tutti i settori per creare sviluppo

### SCUOLA NAZIONALE SERVIZI

Fondazione a supporto delle Amministrazioni Pubbliche e Private e delle Imprese di servizi

### ASCOM CONFCOMMERCIO TORINO

Associazione di rappresentanza delle piccole-medie imprese e professionisti del territorio

### CONFIMPRESE

Associazione delle imprese del commercio a rete che raggruppa primari operatori del Retail per tutelarne gli interessi e favorirne lo sviluppo

### CONFINDUSTRIA EMILIA ROMAGNA, CONFINDUSTRIA FRIULI VENEZIA GIULIA E UNIONE PARMENSE INDUSTRIALI

Associazioni di categoria, rappresentative delle imprese manifatturiere e di servizi italiane

### CONSORZIO IL BIOLOGICO SOC.COOP.

Società Cooperativa di cui fanno parte aziende operanti nei settori della produzione, della trasformazione e della distribuzione di prodotti agricoli e alimentari ottenuti con il metodo dell'agricoltura biologica con lo scopo di fornire le migliori garanzie ai consumatori e al mercato

### IMPRONTA ETICA

Associazione senza scopo di lucro per la promozione e lo sviluppo della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa (RSI) in Italia e in Europa.

### LIBERA TERRA

Associazione nata con l'obiettivo di valorizzare territori difficili, partendo dal recupero sociale e produttivo dei beni liberati dalle mafie

### VALORE D

Prima associazione di imprese in Italia – ad oggi 200 imprese, per un totale di più di due milioni di dipendenti e un giro d'affari aggregato di oltre 500 miliardi di euro – che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese

### COOPFOND

Società che gestisce il Fondo Mutualistico per la promozione cooperativa alimentato dal 3% degli utili annuali di tutte le Cooperative aderenti a Legacoop e dai patrimoni residui di quelle poste in liquidazione

### CENTRO ITALIANO DI DOCUMENTAZIONE SULLA COOPERAZIONE E L'ECONOMIA SOCIALE

Associazione promossa da Legacoop che si occupa della conservazione della documentazione inerente la realtà associativa nazionale caratterizzandosi quale luogo ufficiale di raccolta, tutela e ordinamento delle fonti documentarie relative al movimento cooperativo italiano





## Le nostre Partnership



Nei Bilancio di Sostenibilità viene data evidenza ai progetti realizzati ed in corso di attuazione grazie alla partnership indicate.



## I temi materiali: l'impatto di Camst

### L'analisi di materialità

L'analisi di materialità è la valutazione degli aspetti che assumono particolare rilevanza per l'impresa e per i suoi Stakeholder. Il processo in esame consente di individuare le tematiche di sostenibilità che hanno impatti rilevanti (positivi e negativi) sia per Camst che per i propri Stakeholder, rispetto alla governance ed alle dimensioni della sostenibilità: economica, ambientale e sociale. Il processo di analisi di materialità, effettuato ed aggiornato su base annuale e coerente con i GRI Standards, prevede:

- Mappatura degli Stakeholder.
- Analisi dei temi materiali identificati nel Bilancio sociale 2018 ed analisi di benchmarking di settore (confronto della realtà Camst con imprese comparabili nazionali ed internazionali).
- Valutazione delle priorità aziendali, effettuata sulla base di interviste ed incontri / workshop con il management / responsabili delle funzioni di Camst.
- Analisi dei principali documenti aziendali rilevanti rispetto alle tematiche di sostenibilità (Codice Etico, Modello 231, documentazione inerente i sistemi di gestione, le politiche e le procedure).
- Attività specifiche di engagement con le categorie di stakeholder di Camst anche attraverso l'analisi delle tematiche emerse dalle relazioni ed incontri ricorrenti, social media e gli altri canali di comunicazione ed interazione.
- Valutazione e condivisione delle tematiche rilevanti e della potenziale rilevanza / impatto da parte del Presidente e del Direttore Generale di Camst.
- Elaborazione e validazione dei temi materiali.

L'analisi documentale ha assunto quale riferimento quanto contenuto nei GRI Standards. Ai fini del presente Bilancio di sostenibilità, nella prospettiva di un'analisi più estesa per il prossimo periodo di rendicontazione 2020, è stata effettuata una analisi di materialità che ha interessato e coinvolto in particolare un gruppo di lavoro formato da responsabili di funzione e dipendenti operanti in alcune aree chiave aziendali. I componenti di tale gruppo di lavoro sono stati selezionati non soltanto in ragione del ruolo occupato all'interno del Gruppo Camst, ma in quanto soggetti in grado di valutare di impatti economici, ambientali e sociali di Camst, ma anche gli interessi degli stakeholder e di coglierne le relative aspettative.

## I temi materiali: ragioni, impatto, standard di rendicontazione

Le ragioni che hanno portato all'identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni ed aree della sostenibilità, sono sintetizzate nella successiva tabella. Nella stessa tabella viene data evidenza degli indicatori (GRI Standards) utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali. I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli Stakeholder.

### TEMA MATERIALE

#### GOVERNANCE – ECONOMICI

GOVERNANCE E CONDOTTA ETICA DEL BUSINESS

Pre-condizione per l'esercizio di impresa e parte integrante dei valori fondanti delle cooperative.

GRI 205-1  
GRI 205-2

SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI DEI CLIENTI

La protezione dei dati e delle informazioni sono diventati aspetti chiave per la gestione dell'impresa. L'adeguatezza dei sistemi informativi è tema rilevante in relazione alle potenziali problematiche inerenti alla tutela della vita privata e la salvaguardia delle informazioni sensibili.

GRI 418-1

CREAZIONE E DISTRIBUZIONE DI VALORE

L'equilibrio economico e finanziario è condizione essenziale per la continuità della gestione del business nel medio-lungo termine, tale da assicurare la distribuzione di valore agli stakeholder.

GRI 201-1

#### PERSONE

TUTELA DELL'OCCUPAZIONE

Camst nasce come cooperativa di produzione e lavoro e la tutela dell'occupazione è parte integrante della "mission" del Gruppo.

GRI 401-1

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Proteggere la sicurezza, la salute e il benessere dei lavoratori è un aspetto trasversale all'organizzazione al modello operativo ed alle altre tematiche materiali.

GRI 403-1  
GRI 403-2

SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE (WELFARE, DIVERSITY E FORMAZIONE)

Lo sviluppo professionale e delle competenze, così come la creazione e mantenimento di un ambiente di lavoro che assicuri un adeguato rapporto tra vita lavorativa e professionale, un sistema di welfare e di tutela delle diversità sono tematiche abilitanti e "trasversali" all'organizzazione, al modello operativo ed alle altre tematiche materiali.

GRI 401-2  
GRI 401-3  
GRI 404-1  
GRI 404-2  
GRI 405-1

### PERCHÈ

### GRI STANDARDS TOPIC SPECIFIC STANDARDS

### TEMA MATERIALE

#### AMBIENTE

USO RESPONSABILE DELLE RISORSE E CIRCULAR ECONOMY

Utilizzare al meglio le risorse disponibili, garantendo sostenibilità economica anche attraverso processi sempre più efficienti.

### GRI STANDARDS TOPIC SPECIFIC STANDARDS

GRI 302-1  
GRI 302-3  
GRI 303-3  
GRI 306-2

FOOD WASTE – SPRECHI ALIMENTARI

La riduzione degli sprechi alimentari è un obiettivo globale per tutte le organizzazioni che operano nel settore agro-alimentare. Uno sviluppo sostenibile richiede un impegno concreto per rendere più efficiente la filiera ed i cicli produttivi, così come attività di formazione per rafforzare comportamenti responsabili.

Tema materiale non coperto da GRI Standards specifici

CAMBIAMENTI CLIMATICI: EFFICIENZA ENERGETICA, EMISSIONI E ADATTAMENTO

Il ciclo produttivo di Camst richiede un utilizzo significativo di energia. Le tematiche inerenti al miglioramento dell'efficienza energetica e l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili rappresentano un aspetto significativo per consentire a Camst di generare un impatto positivo sulle misure di contrasto e mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici.

GRI 302-1  
GRI 302-3  
GRI 305-1  
GRI 305-2  
GRI 305-4

#### PRODOTTI E SERVIZI – SUPPLY CHAIN

INVESTIMENTI – RICERCA E INNOVAZIONE (PRODOTTI E PROCESSI / SERVIZI)

La ricerca e l'innovazione dei prodotti, processi e servizi, anche attraverso un sistema di partnership, sono aspetti strategici per i settori in cui opera Camst, tali non soltanto da consentire un miglioramento dell'offerta, ma soprattutto per poter generare un impatto positivo per tutti gli stakeholder in termini economici, ambientali e sociali.

GRI 203-1

QUALITÀ E SICUREZZA DEI PRODOTTI E SERVIZI

La qualità, così come la sicurezza dei prodotti offerti e dei servizi gestiti da Camst, per le potenziali conseguenze anche in materia di salute delle persone, sono uno degli aspetti di maggior rilievo per la stessa continuità operativa.

GRI 416-1  
GRI 416-2

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE RESPONSABILE – EDUCAZIONE ALIMENTARE

Politiche di marketing responsabile e trasparenti sono condizioni essenziali per l'affermazione del modello di business di Camst e per la reputazione del brand. Nello stesso tempo, politiche sistematiche di educazione alimentare consentono la diffusione di comportamenti alimentari corretti e sostenibili.

GRI 417-2  
GRI 417-3

SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ DELLA CATENA DI FORNITURA

Il coinvolgimento della filiera produttiva per orientarne i comportamenti verso obiettivi di gestione sostenibile e responsabile della produzione (sia in termini ambientali che sociali) è un aspetto trasversale al modello operativo e a tutti i temi materiali.

GRI 301-1  
GRI 301-2  
GRI 308-1  
GRI 308-2  
GRI 414-1  
GRI 414-2

BENESSERE ANIMALE

Le condizioni con cui vengono trattati gli animali è una condizione qualificante la responsabilità dei servizi offerti e la gestione del business.

GRI 308-1  
GRI 308-2  
GRI 414-1  
GRI 414-2

#### COMUNITÀ E TERRITORIO

SOSTEGNO E SVILUPPO DEL TERRITORIO

Il perseguimento degli obiettivi di Camst richiede una costante collaborazione e relazioni strutturate con gli stakeholder del territorio, promuovendo lo sviluppo del contesto in cui Camst opera.

GRI 413-1

02



# il modello Camst

**un orizzonte fatto di persone**

*Innovare vuol dire  
diventare ogni giorno  
il meglio di noi stessi*



Camst, impresa leader nella ristorazione italiana e la più grande a capitale interamente italiano, è presente in tutti i settori della ristorazione, core business, nel Centro e nel Nord del Paese, e nel settore del facility management. Del Gruppo Camst, fanno parte **10 società in Italia e Camst International**, che coordina le attività delle società del Gruppo nel mercato estero (Germania, Danimarca, Spagna e, dal 2020, Svizzera).

## 2.1 Ristorazione

### I nostri marchi

Camst studia e propone un mix di prodotti e servizi e, negli anni, si è specializzata in tutti i settori della ristorazione: collettiva, sanitaria, aziendale, commerciale e banqueting ed è la prima impresa in Italia nel settore delle mense scolastiche.



**Dal 1945 Gustavo Italiano** è il format di Camst per la ristorazione commerciale, propone 8 declinazioni di offerta incentrate sui gusti del consumatore, le esigenze alimentari e salutistiche, il rispetto dell'ambiente:

- Il Buon Caffè • In Cucina • Il Vero Impasto • La Trattoria • Sano e Delizioso
- La Pizza di Casa Mia • Il Mio Panino • Teglia e Cuoci



**Tavolamica** è il brand del segmento della ristorazione interaziendale. Con questo storico format di ristoranti self-service nelle aree industriali si propone alle aziende una soluzione pratica e di qualità per la pausa pranzo dei dipendenti, in un ambiente confortevole e accogliente, con un'offerta molto varia e completa.



In oltre 120 pubblici esercizi, locali interaziendali e aziendali gestiti dal Gruppo è presente **Caffè per noi**, il caffè creato in esclusiva per Camst. La miscela, selezionata per incontrare al meglio il gusto tipico italiano, rappresenta l'attenzione di Camst verso le persone che vivono il caffè come momento di aggregazione e socialità



**Dettagli** è il marchio del Gruppo Camst, nato dall'unione degli storici marchi Party e Gerist, che identifica l'esclusiva offerta di banqueting e catering e copre eventi aziendali, congressi, ricorrenze e giorni da ricordare.



**Magnosfera** è un concept dedicato al servizio di ristorazione self-service e snack bar nei luoghi ad alto traffico, come Centri Commerciali e centri città. Propone isole gastronomiche per ottimizzare la fruibilità e un'ampia scelta tra primi e secondi piatti, griglia, piatti unici, pizza.



### Modello operativo, offerta servizi

Grazie al lavoro di oltre 12.000 persone, Camst produce in Italia più di 96 milioni di pasti nei diversi segmenti della stessa:

- **Ristorazione collettiva** per grandi aziende, piccole e medie imprese, strutture socio-sanitarie e per la terza età, scuole, università, grandi eventi e luoghi di intrattenimento.
- **Ristorazione commerciale** con i ristoranti self-service, ristoranti alla carta, pizzerie e bar.

L'ingresso nel mercato estero è avvenuto grazie ad operazioni di acquisizione di società / gruppo locali. L'idea di sviluppo all'estero si fonda sull'adattarsi al contesto di riferimento, capirne gusti e abitudini in campo alimentare e, con la giusta misura, proporre un'offerta che parli anche italiano.

In Spagna il Gruppo Camst si occupa di tutti i principali segmenti della ristorazione e, recentemente, ha aperto una Tavolamica a Barcellona. In Germania, Danimarca e Svizzera è presente invece nel settore di ristorazione aziendale di qualità.

Nel 2010 è stato inoltre creato il Centro Distributivo (Ce.Di.) che alimenta il fabbisogno degli oltre 2.000 locali di produzione di Camst, fra cui le **43 cucine centralizzate** sparse su tutto il territorio nazionale in grado di fornire un range che va dai 2 mila ai 7 mila pasti al giorno.

## Aree di attività di Camst: la ristorazione



### La Ristorazione in Italia

Di seguito sono riportati i dati inerenti a Camst capogruppo e società italiane.



**537 milioni di euro** → RICAVI



**96.557.428** → PASTI

## Presenza geografica in Italia

### 5 aree territoriali di ristorazione

La Ristorazione gestita direttamente dalla capogruppo Camst in Italia è organizzata in cinque Aree Territoriali nelle quali sono ubicate le nostre sedi.



## Presenza del Gruppo all'estero



## 2.2 Facility

### Modello operativo, offerta servizi

A partire dal 2017, l'offerta complessiva di servizi di Camst in Italia si è estesa ai servizi di **facility management**, con l'obiettivo di fornire ai clienti un ampio e completo

ventaglio di servizi singoli o integrati, dalla sanificazione industriale, alla costruzione e manutenzione degli impianti, dalla gestione del calore al *waste management*.

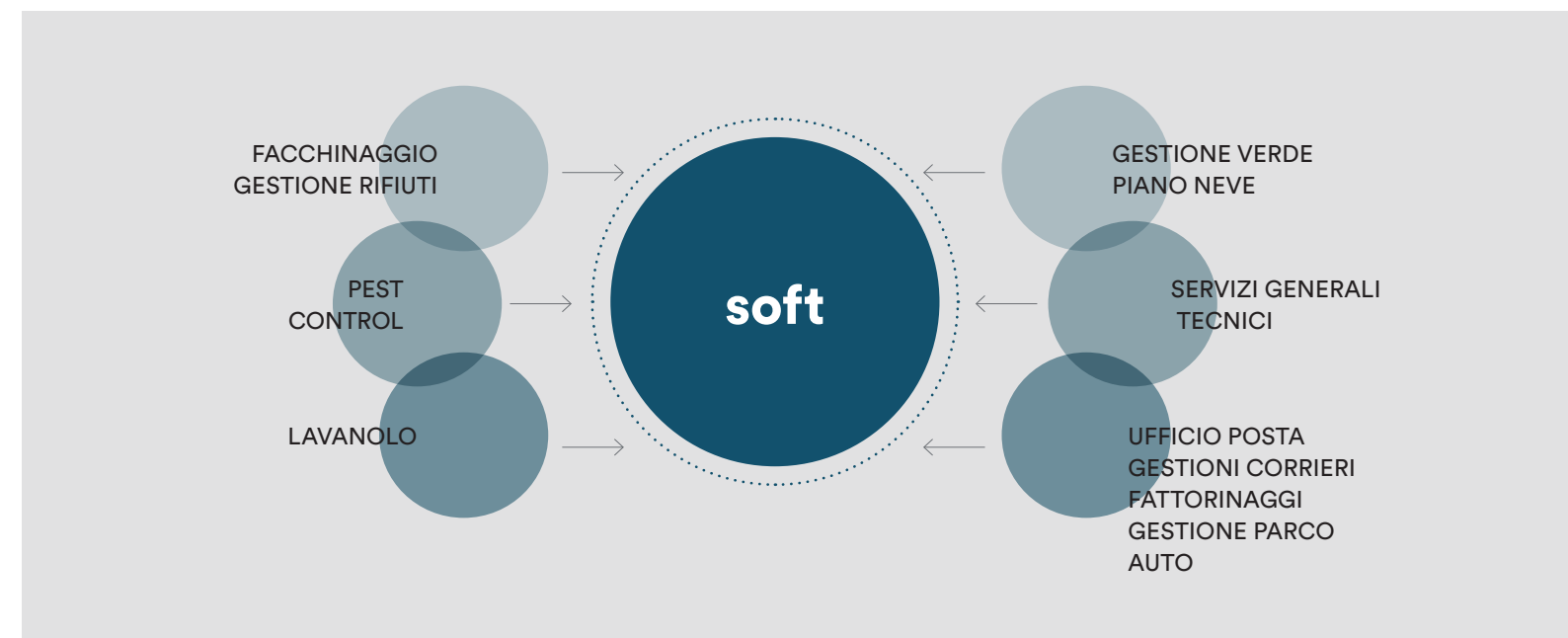
### Soft services

Camst gestisce i servizi legati alla pulizia e alla sanificazione per il mantenimento degli ambienti lavorativi di Enti pubblici e privati, civili, ospedalieri sanitari e industriali.

La struttura tecnica interna è in grado di gestire la fase progettuale e di erogazione del servizio richiesto, fornendo al cliente tutta la necessaria assistenza, dall'avvio delle attività fino alla fase di gestione e mantenimento in itinere e finale.

Categorie attività gestite:

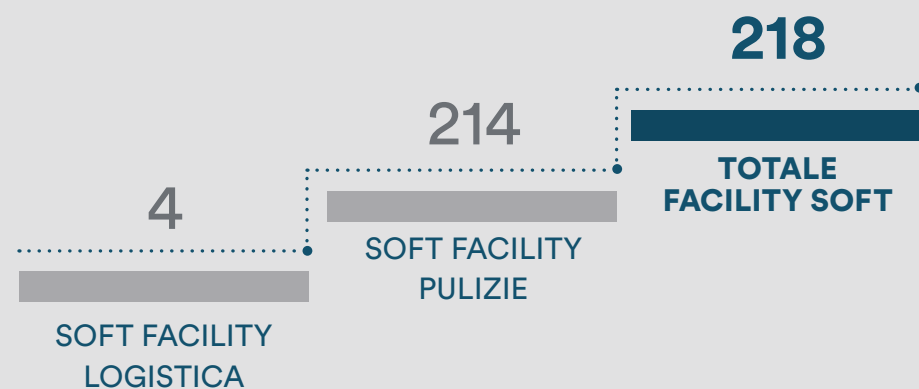
- Pulizie in aree generali.
- Pulizie in aree generali e tecniche in ambito industriale e sanitario.
- Pulizie in aree classificate in ambito industriale e in ambito sanitario.





## Aree di attività Soft services

### Numero gestioni Area Soft services



## Aree di attività Hard services

### Numero gestioni Area Hard services



## Hard services

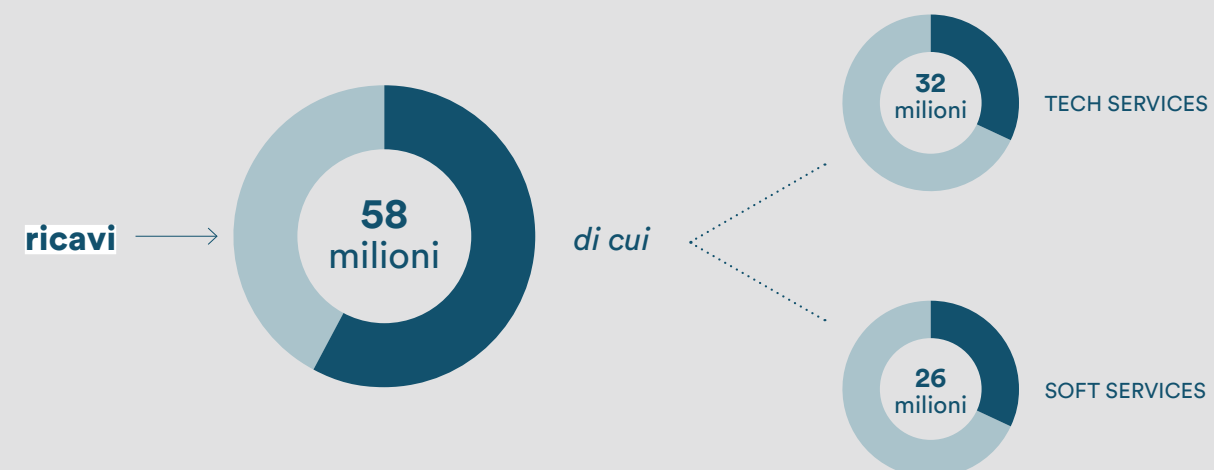
I servizi "hard", definiti anche come "Tech", comprendono attività di costruzione, manutenzione e gestione di impianti elettrici e meccanici e servizi di Energy Management, come la Gestione Calore.

### Categorie di attività gestite

- Costruzione Impianti
- Manutenzione industriale
- Manutenzione Retail
- Ingegneria di Manutenzione
- Energy Management
- Contact Center H24

L'offerta di servizi del Facility Tech si è arricchita di recente del servizio di **convalide e calibrazioni industriali**.

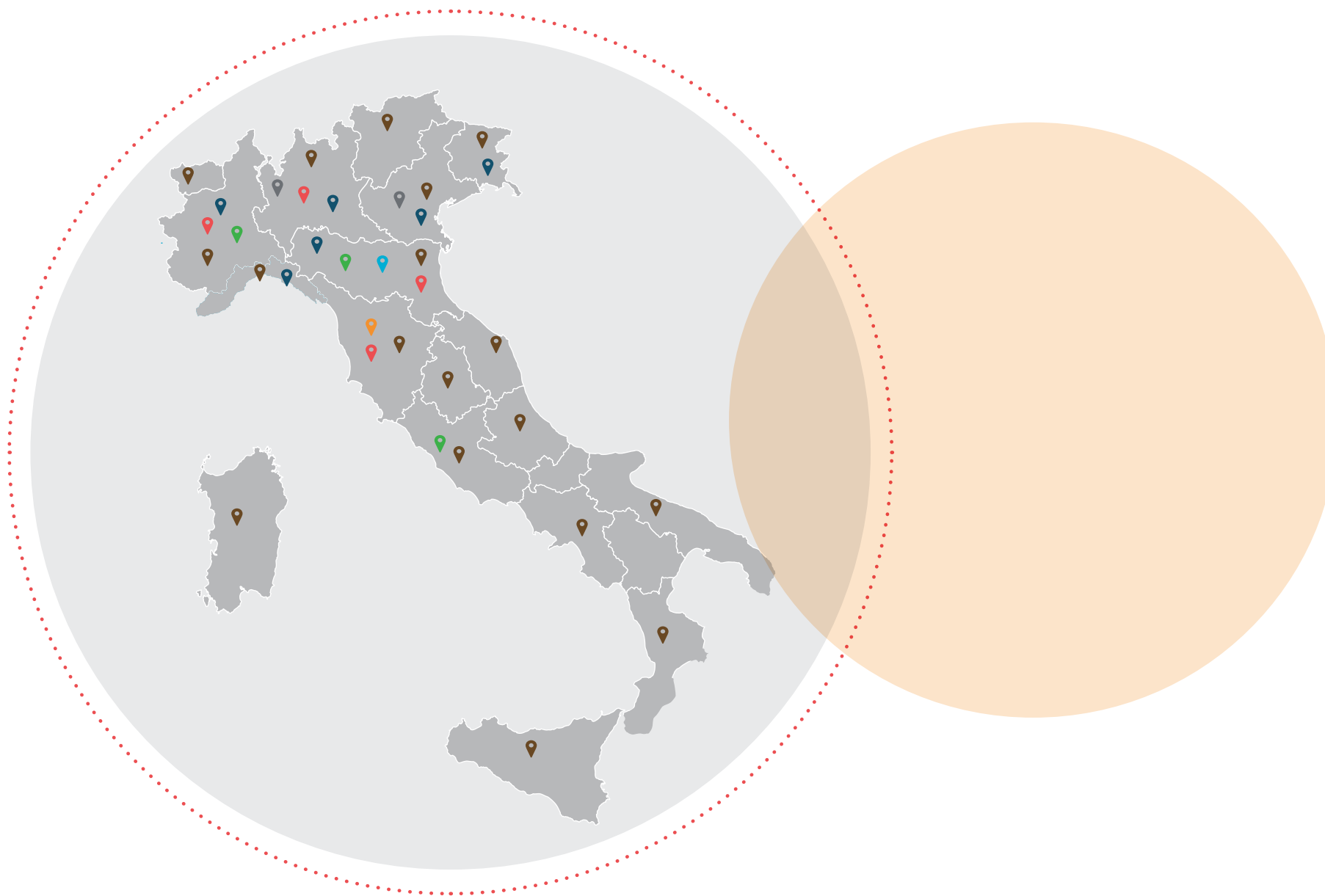
### Facility management (euro)



## 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza

### Modello operativo, offerta servizi

#### Presenza geografica



📍 **Soft Services**

📍 **Manutenzione Impianti tecnologici**

📍 **Gestione energia**

📍 **Costruzioni Impiantistiche**

📍 **Global Services**

📍 **Convalide e Calibrazioni**

📍 **Manutenzioni Clienti Retail commerciale** (copertura nazionale dei servizi gestiti attraverso subcontractors qualificati, nelle zone ove non coperte dal nostro personale diretto)

*“Le diete sostenibili sono diete a basso impatto ambientale che contribuiscono alla sicurezza alimentare e nutrizionale, nonché a una vita sana per le generazioni presenti e future. Concorrono alla protezione della biodiversità e degli ecosistemi, sono culturalmente accettabili, economicamente eque e accessibili, adeguate, sicure e sane sotto il profilo nutrizionale e, contemporaneamente, ottimizzano le risorse naturali e umane”<sup>1</sup>.*

**I menù proposti da Camst si ispirano a questi principi e questo si traduce in:**



**ELEVATI STANDARD DI SICUREZZA ALIMENTARE**



**COMUNICARE AI CONSUMATORI I VALORI NUTRIZIONALI DEI MENÙ E I LORO IMPATTI AMBIENTALI**



**SVILUPPARE ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE ALIMENTARE E PER CORRETTI STILI DI VITA**



**INVESTIRE IN RICERCA E INNOVAZIONE**



**ASCOLTO DEI CLIENTI PER PROPORRE SOLUZIONI MIRATE**



**ADOTTARE UNA FILIERA SOSTENIBILE**

<sup>1</sup> È la definizione che la FAO e *Bioversity International* hanno congiuntamente elaborato nell'ambito del simposio scientifico internazionale “Biodiversità e diete sostenibili: uniti contro la fame” del novembre 2010, ponendo l'accento sull'interdipendenza tra produzione e consumo di cibo, esigenze nutrizionali, tutela degli ecosistemi e delle culture.





## Politiche commerciali, marketing, comunicazione e informazione responsabile

Il benessere delle persone e la qualità e soddisfazione della loro esperienza nel fruire dei nostri servizi **sono alla base della vision di Camst**. La strategia di Camst è improntata alla centralità della persona, del consumatore e della sua tutela, anche attraverso una corretta comunicazione.

Per aggiornare e ampliare i servizi offerti, l'ascolto dei clienti è basato su strumenti di customer satisfaction che, nell'area Ristorazione, sono prevalentemente:

- On demand: su richiesta del cliente o dei Responsabili Commerciali.
- Programmati in accordo col cliente: attività cicliche di rilevazione, soprattutto nella ristorazione aziendale in cui si opera attraverso il servizio veicolato o tramite la produzione dei pasti in una cucina interna.
- Previsti da capitolato/contratto: rilevazioni della soddisfazione del cliente effettuate come da richiesta di capitolato e/o da offerta di gara pubblica/privata.

Nel Facility Service le attività della Customer Satisfaction, più che al consumatore finale, sono legate alla qualità del servizio offerto al cliente e sono rivolte alle aziende clienti presso le quali si opera.

Per migliorare le performance e aumentare il livello di Customer Satisfaction è in fase di sviluppo un nuovo progetto di CRM (Customer Relationship Management).

Le attività di comunicazione e di marketing di Camst nei confronti del cliente vengono gestite e realizzate in modo responsabile. A tale riguardo si evidenzia come non sono stati registrati casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione di marketing, tra cui pubblicità, promozione e sponsorizzazioni.

## Il sistema di gestione qualità in Camst

L'attenzione alla qualità nasce e si sviluppa insieme all'impresa, appartiene al DNA aziendale in modo capillare e diffuso, improntando un caratteristico stile d'approccio ai diversi aspetti legati al servizio di ristorazione.

Per Camst la qualità è **progettare un servizio che risponda alle richieste ed esigenze del cliente ed è misurabile attraverso il grado di soddisfazione del cliente stesso**.

Per garantire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tutto il Sistema di Qualità e Sicurezza Alimentare (**ISO 9001, ISO 22000, ISO 22005, HACCP**) è stata creata una specifica struttura interna, con uno staff composto da un team di **13 tecnici qualificati**. Tale struttura fornisce consulenza tecnico-scientifica in materia di qualità totale e igiene degli alimenti a tutte le funzioni aziendali e a quelle delle società del Gruppo.

Tutti i dati relativi alle attività di verifica, elaborati statisticamente, consentono di valutare periodicamente, almeno con cadenza semestrale, l'idoneità dei sistemi di gestione (qualità e sicurezza alimentare). Tali dati sono messi a disposizione della Direzione Aziendale, del cliente, degli Enti Ufficiali di controllo (ASL, NAS, ecc.) e dell'Ente di Certificazione.

**Il Responsabile Sistemi Integrati e nutrizione** elabora annualmente un Piano di Verifiche Ispettive interne per le attività di sede e di locale

e lo sottopone all'approvazione della Direzione Generale. Il piano viene quindi condiviso con gli Auditor interni che provvedono alla calendarizzazione delle verifiche. Gli audit, come previsto dal sistema integrato, non sono annunciati per garantire la misurazione del grado di comprensione dei requisiti da parte del personale operativo.

Il verificatore, durante le verifiche, ispettive interne può rilevare delle osservazioni o delle non conformità che comportano un rischio più o meno elevato. A seconda della gravità del rischio segue un'azione correttiva con risoluzione più o meno tempestiva.

L'Auditor Interno, al termine della Verifica Ispettiva, trasmette l'esito dell'audit ai responsabili di riferimento per la presa visione o eventuale presa in carico delle non conformità e/o osservazioni rilevate.

Il servizio di auditing interno dell'area Ristorazione ha rilevato nel 2019 complessivamente 1.246 Non Conformità, riferite all'area sicurezza, ambiente e qualità.

Nello stesso anno, relativamente all'area Ristorazione, sono stati effettuati complessivamente **893 sopralluoghi** da enti esterni preposti ai controlli, quali NAS e ASL. Il risultato di tali sopralluoghi non ha evidenziato criticità di rilievo. Nel 2019 soltanto **26 verbali** dei 333 seguiti alle ispezioni hanno generato sanzioni, per un valore complessivamente

sivo non significativo di 31.837 euro. Le 449 non conformità rilevate, forniscono un ulteriore supporto a Camst nelle attività di monitoraggio delle proprie attività sul territorio, consentendo di migliorare le modalità di gestione e potenziali criticità.

Le tipologie di non conformità hanno riguardato in particolare:

- non conformità relative al prodotto come non corretto stoccaggio dello stesso a temperatura controllata, eventuali corpi estranei ecc.;
- non conformità rispetto ad un capitolato d'appalto o strutturali relativamente all'ambiente di lavoro (pavimenti, superfici, attrezzature ecc.).





Ispezioni da Enti esterni	2017	2018	2019
Nr. ispezioni enti esterni (NAS - ASL)	914	769	893
Ammontare Sanzioni (Euro)	44.727	52.995	31.837
Nr. verifiche ispettive effettuate dagli auditor interni ai locali e ai fornitori <sup>2</sup>	89	119	112
Nr. verifiche ispettive effettuate dall'ente di certificazione ai centri di produzione e alle sedi di Area territoriale e sede centrale	81	74	76

<sup>2</sup>Nel 2019 il numero di audit (interni, di seconda e terza parte) si riferisce sia all'area ristorazione che alla Divisione Facility. Nel biennio precedente il dato si riferisce solo alla ristorazione, in quanto il sistema di gestione della Divisione facility era affidato ad una società esterna.



### Reclami clienti Ristorazione

Nella seguente tabella vengono evidenziate le segnalazioni in forma scritta effettuate dai clienti. Nel 2019 sono stati 240 i reclami da parte di clienti, di cui 96 sono non conformità relative ai prodotti.

	2017	2018	2019
Numero reclami clienti	209	198	240
Totale pasti <sup>3</sup>	91.433.125	91.857.745	97.886.065
Numero di reclami su un milione di pasti	2.28	2.15	2.45

Di seguito viene riportato il numero complessivo delle attività di blocco/ritiro prodotti comunicati nell'anno 2019. Si distinguono i ritiri riguardanti i prodotti consegnati dal nostro Centro Distributivo (CeDi) da quelli consegnati dai fornitori ai locali (fornitori in diretta). Le comunicazioni sono gestite dell'ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare in accordo con la Direzione Acquisti. Si tratta, in particolare, di ritiri effettuati in seguito a comunicazione da parte dei fornitori o a seguito di verifiche ispettive interne.

<sup>3</sup>Il numero è comprensivo di tutte le società del gruppo italiane comprese le società controllate e partecipate che rientrano nel sistema di gestione qualità.

### Numero comunicazioni di Blocco/Ritiro prodotti del Ce.Di.



### Numero comunicazioni di Blocco/Ritiro prodotti di fornitori in diretta



Le motivazioni di blocco/ritiro hanno riguardato per lo più: etichette non conformi; alterazioni del prodotto; presenza di infestanti e corpi estranei; esiti analitici non conformi.

## La salute a tavola: menù sostenibili

Il cibo scelto per l'alimentazione, i modi, i luoghi in cui viene prodotto e consumato, insieme alle strategie per gestirne e limitarne lo spreco, sono temi di grande rilevanza non solo per gli operatori economici delle filiere produttive e di consumo, ma anche per i consumatori.

Promuovere l'idea di un cibo sano per i consumatori e per l'ambiente è alla base della progettazione dei servizi di ristorazione del Gruppo Camst. Nello specifico, per la definizione dei menù vengono seguite le **linee di indirizzo del Ministero della Salute italiano**, oltre a linee guida specifiche regionali.

### RICERCA SCIENTIFICA E SALUTE

Camst promuove e sostiene inoltre concretamente la ricerca scientifica. In collaborazione con la **Fondazione Umberto Veronesi**, ha finanziato la ricerca nel campo della **nutrigenomica**. Scopo dello studio è quello di studiare il ruolo degli amminoacidi nel metabolismo energetico **per prevenire l'obesità e il diabete**.

### IMPRONTA AMBIENTALE

Nell'ottica di misurare i propri impatti, il Gruppo Camst partecipa al progetto europeo **Life EFFIGE** attraverso cui la Commissione Europea intende diffondere l'utilizzo del metodo PEF (Product Environmental Footprint).

L'azienda ha quindi dato il via, prima in Europa, ad un'esperienza pilota di eco-innovazione che ha portato a calcolare l'impatto ambientale di un servizio di ristorazione scolastica in tutte le sue fasi: dalla scelta delle materie prime alla loro trasformazione, dalla definizione dei menù fino alla produzione dei piatti e alla loro distribuzione nei refettori scolastici.

### LA SCELTA DEI PRODOTTI

Camst ritiene che la scelta delle materie prime adeguate e con elevati standard qualitativi sia fondamentale per l'elaborazione dei menù. A tal fine, da diversi anni è operativo il **dBtender**, un software di raccolta, monitoraggio e gestione delle informazioni caratterizzanti le derrate alimentari, che facilita il processo di scelta dei prodotti conformi alle richieste dei clienti in fase di gara e rende più virtuoso il processo di acquisto.

Il sistema, che ad oggi ha mappato circa 100 mila referenze, permette di conoscere e monitorare tutte le caratteristiche delle materie prime, quali l'origine, la metodologia di produzione, tipicità (DOP, IGP), la presenza o meno di additivi, aromi, allergeni e altre caratteristiche. Ciò permette sia di ottemperare alle richieste di gare, ma anche di essere pronti a rispondere alle richieste dei clienti in maniera efficiente fornendo prodotti di qualità.

### IL SERVIZIO NUTRIZIONE

Camst ha un proprio Servizio Nutrizione i cui obiettivi principali sono:

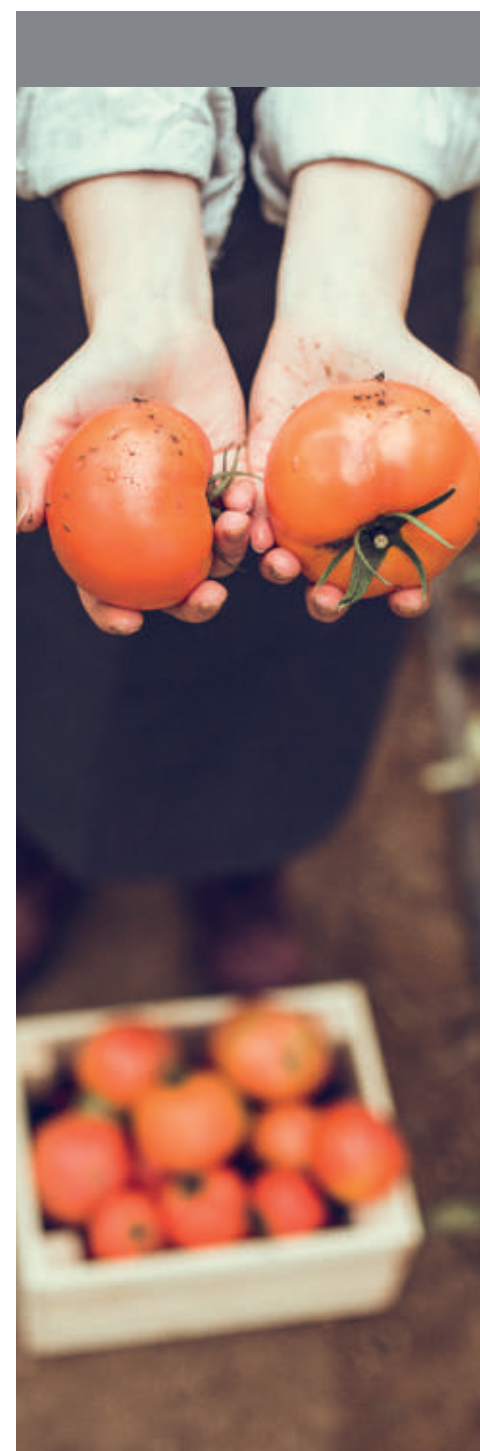
- **allinearsi** alle aspettative di un cliente attento e informato;
- **intercettare** le nuove tendenze in materia di alimentazione;
- **contribuire** a promuovere una corretta alimentazione;
- **supportare** le funzioni del Gruppo in materia di nutrizione, in particolare quelle quotidianamente esposte a questo tema, quali acquisti, area commerciale e direzione dei locali;
- **rendere** più omogenee le politiche nutrizionali aziendali.

Il Servizio Nutrizione coadiuva l'Ufficio Acquisti per la selezione di materie prime con qualità nutrizionali elevate, supporta le strutture produttive per creare il giusto equilibrio tra le richieste dei clienti e le esigenze di ottimizzazione dei processi produttivi, partecipa all'elaborazione dei master di gara, progetti nutrizionali e programmi formativi specifici. Infine, contribuisce attivamente alla progettazione di percorsi di educazione alimentare.

Il Responsabile del Servizio Nutrizione coordina un team di un **centinaio di tecnici della nutrizione territoriali** che hanno il compito di trasferire competenze a chi si occupa di menu convenzionali e dietetici e di verificare l'adeguatezza delle proposte nutrizionali.

## Tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti, controlli della filiera

Camst persegue il **miglioramento continuo** del proprio servizio di ristorazione, anche attraverso un attento controllo della qualità delle materie prime usate per la preparazione dei pasti e attraverso la selezione ed il monitoraggio della catena di fornitura. Il controllo sulle materie prime è realizzato attraverso verifiche previste al ricevimento merci e durante tutto il processo produttivo. Le attività di monitoraggio si esplicano attraverso il piano di autocontrollo adottato presso i locali Camst, il piano di campionamento sulle materie prime presso i locali di ristorazione e il Centro Distributivo, oltre al piano di campionamento dei prodotti finiti e dei tamponi ambientali.



Attività di Monitoraggio su Processi, Prodotti ed Attrezzature	2017	2018	2019
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo	4.504	4.526	5.023
Indagini su materie prime	1.727	1.646	2.048
Tamponi ambientali	5.907	5.907	6.715

Il rispetto dei requisiti normativi (Reg CE 178/2002) e dei requisiti previsti dai sistemi di gestione adottati volontariamente dalla Capogruppo Camst, ISO 22005 (Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari) e ISO 22000 (Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare), permette di mantenere sempre un'elevata attenzione alla sicurezza dei prodotti finiti e dell'intero processo produttivo. Anche nel 2019, come ogni anno, è stato mantenuto un programma di qualifica e monitoraggio dei fornitori basato sulla valutazione delle criticità e relativa analisi del rischio per la sicurezza alimentare.

A tal fine, l'azienda si avvale di:

- questionari di pre-qualifica;
- audit di seconda parte;
- valutazioni delle prestazioni dei fornitori in corso di fornitura, mediante analisi statistiche sulle non conformità e reclami;
- verifiche analitiche in seguito alla definizione di specifiche tecniche condivise riguardanti i parametri chimici, microbiologici e sensoriali.

Vengono inoltre mantenute relazioni costanti con i fornitori, anche attraverso gli incontri organizzati annualmente dai buyer (circa 300 incontri anno). L'approccio è quindi incentrato su un rapporto di partnership, che mira al perseguimento di elevati standard di qualità, alla collaborazione continua per il raggiungimento di obiettivi di sicurezza dei prodotti usati, oltre al rispetto delle aspettative di qualità dei prodotti stessi.



## 2.4 Ricerca e Innovazione

### Processi, prodotti e servizi

Nel settore della ristorazione Camst ha sviluppato diverse tecniche di produzione per migliorare la qualità del pasto e le modalità di gestione, per essere più efficiente nei propri processi. Puntiamo su tecnologie volte ad estendere maggiormente la vita commerciale delle preparazioni, nell'ottica anche di favorire la riduzione degli sprechi, oltre che ad approcciare nuovi mercati.

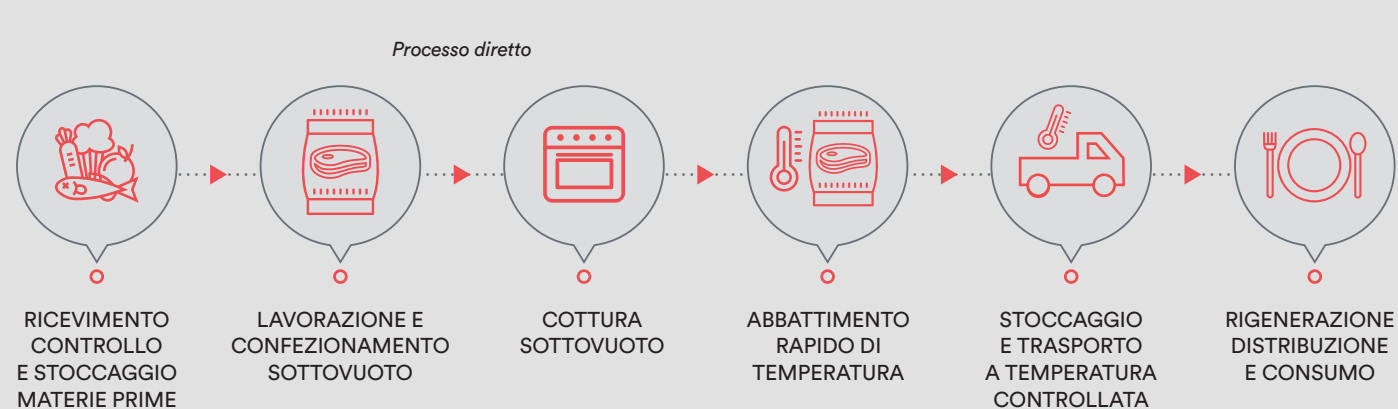
La Cucina Centralizzata di Sona (VR) utilizza una tecnologia produttiva che consente di produrre pasti attraverso la **cottura in sottovuoto** e il confezionamento in **atmosfera protettiva**, consentendo un aumento della shelf life fino a 25 giorni.



#### PRODUZIONE IN ATMOSFERA PROTETTIVA



#### PRODUZIONE IN COTTURA SOTTOVUOTO



#### SHELF LIFE/HPP (HIGH PRESSURE PROCESSING)

Camst ha inoltre progettato una linea gastronomica innovativa, che permette di aumentare la *shelf life* di una gamma di preparazioni gastronomiche multi-ingredienti ready to eat e *clean label*, senza additivi e stabilizzanti, da sottoporre a trattamento ad alta pressione, HPP (High Pressure Processing).

La produzione viene effettuata nella nuova Cucine Centralizzata di Vico-fertile (PR), dove viene effettuata la trasformazione delle materie prime in preparazioni gastronomiche multi-ingredienti. La tecnologia permette di offrire prodotti di alta qualità che presentano caratteristiche organolettiche e nutrizionali simili al prodotto fresco.

Lo studio ed i test per rendere più efficienti i processi sono in continui e la tecnologia è in evoluzione. Un team specifico di Camst di Ricerca e Sviluppo, è costantemente dedicato alla sperimentazione di nuove tecnologie e analisi di fattibilità per efficientare i processi.

#### SETTORE OSPEDALIERO

È stata sviluppata per il settore ospedaliero una linea specifica

ed innovativa per pazienti con difficoltà di deglutizione, che garantisce nelle preparazioni l'assenza di grumi, l'impiego di soli ingredienti naturali, l'assenza di additivi quali addensanti, conservanti e stabilizzanti. Per i pazienti disfagici, lungo-degenti ed ospedalizzati cronici, vengono realizzare preparazioni ad alto tenore proteico (15%-20% di proteine su 100gr di prodotto).

#### AGROFOOD BIC BUSINESS INNOVATION CENTER

A inizio del 2019 è stato presentato Agrofood BIC (Business Innovation Center), un acceleratore di start-up promettenti nei settori food & beverage ed agro-industriale, in grado di convertire idee innovative in iniziative imprenditoriali concrete, con un adeguato supporto operativo e strategico. Si tratta di un polo di innovazione aperta multi-azienda che ha sede a Bologna ma lavora su scala nazionale e internazionale per cogliere e valorizzare preziose opportunità di business. I partner del progetto, di cui Camst fa parte, sono Granarolo, Gellify, Conserve Italia, Cuniola Società agricola e Eurovo. L'obiettivo condiviso dai promotori è la creazione di

un acceleratore di startup innovative specializzate nei seguenti settori:

- **Healthy food** e special needs
- **Tracciabilità dei prodotti food** in chiave di food safety
- **Packaging sostenibile**
- **Food Delivery** (shelf life legata all'internazionalizzazione dei prodotti food)
- **Precision Agriculture.**

Nello **sviluppo del proprio progetto imprenditoriale**, le startup selezionate dispongono di un aiuto concreto per risolvere le difficoltà organizzative, operative e strategiche tipiche delle imprese neonate. Agrofood BIC e i suoi soci metteranno infatti a disposizione delle start-up **stabilimenti, impianti pilota, assistenza in R&D e l'accesso ad un network di relazioni nella filiera del food** che potenzieranno in modo decisivo la possibilità di successo dei nuovi imprenditori. Collaboreranno inoltre con il nuovo BIC l'Università di Bologna, ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) e AR-TER, la società della Regione Emilia-Romagna per la ricerca e l'innovazione ([www.agrofoodbic.it](http://www.agrofoodbic.it)).



## 2.5 Comunicazione ed educazione alimentare, informazione e prevenzione

Trasparenza e educazione in ambito alimentare sono fondamentali per la tutela della salute dei clienti. Con questo spirito Camst promuove attività dedicate ai vari segmenti della ristorazione.

### Attività e strumenti

Quando si parla di crescita, il cibo diventa vitale, nutrendo il corpo e la mente e fornendo l'energia necessaria per il corretto sviluppo. Anche le scuole e le università sono attente all'alimentazione come conoscenza e benessere totale della persona.

Nutrire le nuove generazioni significa alimentare le loro idee, le loro ambizioni e il loro futuro. Per questo è necessario andare oltre la semplice idea di cibo per promuovere un approccio più consapevole, che possa accompagnare i ragazzi nel loro percorso.

Per questa ragione la diffusione della cultura alimentare sostenibile e dei corretti stili di vita è parte integrante nel servizio di Ristorazione Scolastica e Camst la gestisce in stretta collaborazione con gli enti preposti, coinvolgendo più target.



#### GLI INSEGNANTI

Camst offre il supporto di strumenti e materiale didattico, attività di laboratorio, interventi di sensibilizzazione e informazione alle problematiche dell'età evolutiva, corsi di aggiornamento a tema.

#### LE FAMIGLIE

Vengono promosse iniziative educative di dialogo e confronto sull'alimentazione dei figli e per una maggiore consapevolezza e trasparenza della refezione scolastica.

#### I BAMBINI

Camst realizza attività ludico-informative ed educative per garantire una corretta informazione sui temi di alimentazione, ambiente e sani stili di vita.

#### GLI OPERATORI DELLA RISTORAZIONE

Camst sensibilizza alla formazione specifica. I contenuti, l'impegno e i risultati sono condivisi tutti insieme a Scuola, in un momento educativo o con laboratori d'incontro a conclusione del lavoro svolto durante l'anno.

#### LE ISTITUZIONI

Viene stimolato il confronto, continuo e attento ai valori sociali e del territorio, con le Amministrazioni Comunali nell'intento di condividere e sostenere gli obiettivi dei dirigenti e le esigenze dei piani scolastici.

#### L'UNIVERSITÀ

Sosteniamo progetti di open innovation sviluppati per evolvere i nostri strumenti formativi al fine di essere più vicini alle esigenze delle nuove generazioni e agli stili di vita che cambiano.

Promuoviamo momenti di incontro per informare e formare gli utenti con esperti dell'alimentazione: tecnologi alimentari, dietologi, nutrizionisti. In quest'ottica periodicamente organizziamo nei vari territori l'iniziativa **Cucine aperte**, attraverso cui organizziamo percorsi guidati nei nostri centri cottura dedicati alla ristorazione scolastica, a genitori, bambini, dirigenti scolastici e insegnanti.

**Cucine aperte** rappresenta una diversa modalità di educazione alimentare che permette ai nostri stakeholder di verificare di persona e in trasparenza come si realizzano le preparazioni gastronomiche, di conoscere le modalità di lavorazione, i criteri di selezione dei fornitori, l'organizzazione del magazzino, la cottura, la distribuzione e l'organizzazione dell'intero servizio di ristorazione scolastica.

Il dialogo con i Comuni e i genitori dei giovani utenti si concretizza attraverso l'utilizzo di materiale didattico sviluppato nel corso degli anni, grazie alla collaborazione di importanti partner come:

- **Federazione Italiana Medici Pediatri (FIMP)** e **Associazione Italiana di Dietetica e Nutrizione Clinica (ADI)** (Progetto "Dammi il cinque");
- Prof. Del Toma (Progetto "**Il giro del mondo in 80 giorni: il ricettario di passe-partout**" e **Ivo il Gigante Camst**);
- libri per le numerose pubblicazioni dedicate ai bambini sul grande tema dell'alimentazione;
- **Last Minute Market**, che supporta Camst in vari percorsi educativi e di sensibilizzazione al non spreco alimentare.

Per avere sempre accesso a tutte le informazioni relative ai menu e ai servizi per le scuole, è stata ideata e sviluppata una app per la ristorazione scolastica che consente alle famiglie dei piccoli consumatori di consultare il menù giornaliero e quello settimanale.

## Per la Ristorazione Socio-sanitaria

La corretta nutrizione è importante per il benessere di ogni persona e diventa essenziale in situazioni di fragilità. Nel caso di pazienti ospedalieri o di anziani ospiti in residenze, può favorire il recupero e il mantenimento del proprio stato di salute. Il cibo è quindi parte integrante del percorso di cura: la formulazione di protocolli alimentari che contribuiscono attivamente al benessere dei pazienti e degli ospiti è uno degli obiettivi più importanti e deve rispondere a esigenze delicate e specifiche.

Obiettivo di Camst è il benessere totale delle persone, pazienti e personale e per questo considera tutti gli aspetti della permanenza in struttura, dai pasti agli spazi confortevoli.

### I DEGENTI

Il servizio di ristorazione è accompagnato da strumenti e materiale informativo e di ambientazione per promuovere sane abitudini e migliorare l'ambiente durante la permanenza in struttura. Particolare attenzione viene prestata per i servizi dedicati ai reparti pediatrici: dalla progettazione di spazi confortevoli e giocosi alle attività ludico-educativa per garantire una permanenza leggera e a misura di bambino.

### GLI OSPITI

Attenzione e vicinanza possono essere un gesto importante per chi è più fragile come preparare pasti speciali per chi ha difficoltà di deglutizione o rendere gli spazi condivisi gradevoli, allegri e funzionali per le persone che devono usufruirne. Vengono proposte attività ludico-rieducative per favorire i momenti di socialità e stimolare le funzioni principali come memoria, cognizione spazio-temporale.

### I DIPENDENTI

Camst porta avanti campagne di sensibilizzazione con l'obiettivo di garantire la prevenzione e l'informazione in merito a sane e corrette abitudini alimentari.

### GLI OPERATORI DELLA RISTORAZIONE

Camst sostiene la formazione specifica. I contenuti, l'impegno e i risultati sono condivisi presso la struttura, nell'ottica di perseguire un miglioramento continuo e funzionale alle esigenze del cliente e degli utenti del servizio.

### LE STRUTTURE OSPEDALIERE E DI RESIDENZA

La direzione delle strutture ospedaliere e di residenza clienti di Camst è impegnata in un dialogo costante e proattivo al fine di sviluppare un'offerta alimentare che tenga conto delle attese e delle specifiche esigenze espresse da pazienti e ospiti e che sia al tempo stesso funzionale al loro quadro clinico.

### LE FAMIGLIE

Strumenti e materiali di contatto ed informazione sono il mezzo con cui Camst concretamente affianca le famiglie dei propri utenti.

La ricerca, il motore del campo sanitario, è parte integrante dell'approccio al lavoro da parte di Camst basato sullo studio di soluzioni evolute in grado di anticipare i bisogni delle strutture sociosanitarie offrendo loro un'ampia gamma di opzioni, dalle più tradizionali a quelle più moderne ed innovative come la produzione in ATP, che garantisce flessibilità e sicurezza nel rispetto dei protocolli alimentari richiesti dai percorsi di cura.

Per avere sempre una soluzione su misura della struttura e dei suoi utenti le informazioni funzionali alla gestione del servizio vengono integrate e ottimizzate attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e diversi *touch point*: dalla consultazione del menù alla prenotazione digitale, dal supporto tecnologico con tool gestionale per la formulazione del piano e delle giornate alimentari che consentono una gestione efficace ed efficiente.

## Per la ristorazione Aziendale, Interaziendale e Commerciale

Le imprese hanno intuito il valore del benessere sul posto di lavoro e sono alla ricerca di idee che possano soddisfare le esigenze dei propri dipendenti e garantire un'esperienza stimolante. In un mondo del lavoro in continua evoluzione, anche la ristorazione aziendale deve rispondere a esigenze nuove, favorendo momenti in grado di ristabilire serenità, benessere e concentrazione. Momenti che vanno oltre il semplice nutrimento, per tramutarsi in un'esperienza sensoriale in grado di unire un piacevole momento di pausa per recuperare energia al gusto di godersi buone sensazioni.

Camst promuove una "nuova pausa aziendale" fatta di tradizione ed esplorazione, di legame con il territorio e di scoperta verso proposte innovative.

### I DIPENDENTI

Sosteniamo campagne di comunicazione su stili di vita corretti e sostenibili. Studiamo inoltre menù equilibrati e sperimentiamo nuovi sapori che rispettino gusti e stili alimentari diversi. Sviluppiamo soluzioni tecnologiche e digitali per dare più comfort all'esperienza.

### GLI OPERATORI DELLA RISTORAZIONE

Crediamo nella formazione specifica. I contenuti, l'impegno e i risultati sono condivisi presso la struttura in cui operiamo, nell'ottica di perseguire un miglioramento continuo e funzionale alle esigenze del cliente e degli utenti del servizio.

### LE AZIENDE

La nostra presenza capillare sul territorio ci permette di fornire risposte immediate e consulenza continua. La prossimità territoriale ci permette inoltre di offrire soluzioni funzionali alle esigenze dei nostri clienti e dei loro dipendenti, realizzando un servizio su misura in termini di offerta gastronomica, location e modalità di erogazione del servizio stesso.



Camst Group unisce l'esperienza di sempre a idee nuove, per rispondere alle esigenze dei clienti. Le aziende possono contare su una partnership che si evolve, partendo dall'ascolto del cliente, per fornire soluzioni efficaci, sicure e su misura.

Camst Group punta a scelte buone per le persone e per l'ambiente: dalla progettazione degli spazi a basso impatto ambientale a modalità di fruizione che contengono gli sprechi e sposano la scelta responsabile delle materie prime. Cura la progettazione chiavi in mano degli ambienti dei locali tecnici e degli spazi di fruizione del servizio nell'ottica dell'uso multifunzionale ed esperienziale.

Una soluzione su misura dell'azienda e dei suoi dipendenti passa attraverso l'integrazione e la distribuzione delle informazioni funzionali al servizio. Attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e diversi *touch point* l'utente ha a portata di mano la consultazione del menù e le informazioni a corredo su piatti ed ingredienti (kcal ed allergeni) che consentono un dialogo diretto ed interattivo; può inoltre accedere a funzioni innovative e personalizzabili, che rendono la pausa una vera esperienza di comfort e gusto.

Il know-how di Camst permette di studiare e realizzare soluzioni ristorative *smart* che garantiscono un'esperienza flessibile nella modalità di fruizione, di pagamento e degli orari.

## Bi-Rex

**Bi-Rex** (Big Data Innovation & Research Excellence) è uno degli 8 Competence Center per il piano industria 4.0 selezionati dal Ministero dello sviluppo economico.

È un consorzio pubblico-privato guidato dall'Alma Mater di Bologna, fortemente radicato nel territorio emiliano-romagnolo, ma con attività estese anche ad altre regioni che riunisce 61 realtà tra università, centri di ricerca e imprese.

Il **Competence Center** è al servizio delle imprese, per garantire loro assistenza e indirizzo nell'adozione di tecnologie abilitanti, in primis big data, manifattura additiva e robotica, nonché l'avvio di progetti di innovazione, ricerca industriale e sviluppo sperimentale.

Il progetto, che verrà sviluppato da Camst nell'ambito di Bi-Rex, in partnership con **Hera**, **Conad** e **S2A**, nasce da una domanda: come aiutare le persone ad assumere comportamenti sani e sostenibili?

Si vuole dare risposta sviluppando le tecnologie utilizzate per stimolare e incentivare i clienti a diventare soggetti attivi nello svolgere azioni che favoriscono il raggiungimento degli **SDGs**, all'interno di un sistema virtuoso. Guidando i propri clienti verso la scelta di piatti/menù sani ed equilibrati dal punto di vista nutrizionale e a basso impatto ambientale, Camst favorisce il benessere e la salute del consumatore e dell'ambiente.

Grazie a questo progetto, punta, inoltre a ridurre gli sprechi a fine servizio e a generare una maggiore spinta verso la differenziazione dei rifiuti ad opera dell'utente.

## 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura

Per proporre ai consumatori prodotti e servizi a basso impatto ambientale le filiere produttive giocano un ruolo fondamentale; Camst Group ritiene infatti che il coinvolgimento degli attori della filiera agroalimentare sia fondamentale al fine di favorire uno sviluppo sostenibile.

### Politiche e gestione fornitori

Camst, sia per l'area Ristorazione che per la Divisione Facility, ha definito una serie di criteri e modalità per valutare un fornitore preventivamente all'inserimento nell'elenco dei Fornitori Qualificati.

I processi di approvvigionamento si basano su rapporti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della trasparenza e legalità monitorando, attraverso i questionari di qualifica, gli audit di seconda parte, il rispetto delle normative vigenti e le direttive aziendali per quanto riguarda aspetti quali la qualità, la tutela dei lavoratori e gli standard ambientali.

Camst inoltre, richiede ai fornitori l'accettazione formale dei principi guida etico-sociali e degli obblighi di condotta definiti all'interno del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo e del Codice Etico.

Nella ristorazione collettiva, la scelta delle materie prime è correlata alle richieste di gara e dei clienti. Per ottemperare a ciò, Camst si è attivata da tempo per aumentare la propria offerta di prodotti che rispettano le richieste dei capitolati di gara e dei criteri minimi ambientali (Biologici, DOP, IGP, ecc.).





## Acquisti: prodotti Camst

### Area Ristorazione

Nell'ultimo triennio l'area Ristorazione di Camst ha generato un volume di acquisti che si mantiene pressoché costante.

RISTORAZIONE	2017	2018	2019
VOLUME ACQUISTI TOTALE (Euro)	170.685.142	171.272.262	169.656.497
PERCENTUALE ACQUISTATO DA FORNITORI QUALIFICATI	87%	85%	84%
PERCENTUALE ACQUISTATO DA FORNITORI CERTIFICATI	79%	80%	81%

Oltre l'80% dei fornitori è qualificato in base ai requisiti propri di Camst e l'80% di quelli da cui acquista le materie prime è certificato secondo standard volontari in ambito di sicurezza alimentare (BRC, IFS, ISO 22000), in ambito ambientale (ISO 14001, EMAS) e in ambito sociale (SA 8000).

RISTORAZIONE	2017		2018		2019	
CERTIFICAZIONI QUALIFICHE STANDARD	NUMERO FORNITORI	IMPORTI ACQUISTI (Euro)	NUMERO FORNITORI	IMPORTI ACQUISTI (Euro)	NUMERO FORNITORI	IMPORTI ACQUISTI (Euro)
FORNITORI QUALIFICATI	579	148.279.269	539	145.352.438	521	143.122.522
<i>di cui con certificazioni</i>						
BIO, BRC, IFS, ISO 22000, ISO 22005, ISO 9001, 14001, SA 8000, EMAS	235	134.706.743	239	136.408.153	245	136.733.914
<b>Volume acquisti totale</b>		170.685.142		171.272.262		169.656.497



Le materie prime più rappresentative della ristorazione mostrano un trend costante.

Unità di misura: Kg

RISTORAZIONE	2017	2018	2019
<b>PRODOTTI ALIMENTARI</b>			
CARNE, SALUMI E FORMAGGI	9.146.196	9.062.312	8.842.363
ITTICO	2.689.759	2.768.550	2.570.508
LATTE E DERIVATI	4.719.650	4.368.403	4.328.450
UOVA E OVOPRODOTTI	913.152	859.426	782.400
PANE E PRODOTTI DA FORNO, PASTA E RISO, FARINE	15.329.913	15.281.152	14.744.977
LEGUMI E CEREALI	491.179	538.024	485.174
FRUTTA E VERDURA FRESCA, VERDURA SURGELATA	29.552.608	29.351.372	29.286.867
TRASFORMATI DEL POMODORO	3.045.199	3.118.009	3.112.552
OLIO EXTRAVERGINE D'OLIVA	765.320	778.635	757.610
SPEZIE ED ERBE AROMATICHE	1.088.071	967.064	989.231
CAFFÈ, THE E ZUCCHERO, CIOCCOLATA	699.558	574.059	777.574
SUCCHI DI FRUTTA	933.041	928.012	905.618
VINI*	520.199	476.441	394.827
PRODOTTI PER DIETE	200.928	207.181	197.454

#### ALTRI MATERIALI (STOVIGLIE MONOUSO, MATERIALE IN CARTA TESSUTO ECC.)

##### AREA RISTORAZIONE

PRODOTTI PER LA PULIZIA**	1.672.571	1.757.146	1.734.166
PRODOTTI PLASTICA MONOUSO	9.235.081	9.268.347	9.939.947
PRODOTTI DI CARTA	4.406.163	3.539.575	3.323.884

\* Per i vini l'unità di misura è il litro (L).

\*\*Prodotti di pulizia area ristorazione: non comprendono tutti i detersivi usati per la sanificazione dei locali, in quanto rientrano nel consuntivo costo a pasto.

Il leggero aumento della plastica monouso nel 2019 è strettamente connesso alla diversità delle richieste dei committenti legate alle gare d'appalto.

## Divisione Facility

Nell' Area Tech della Divisione Facility, i contratti di prestazione sono emessi per consulenze, progettazioni, manutenzioni impianti (elettrici, meccanici, aeraulici, HVAC), contratti di subappalto di lavori veri e propri (esempio lavoro di montaggio gruppi refrigeranti, lavori di sostituzione gruppi refrigeranti, lavori elettrici, lavori meccanici, montaggi di impianti HVCA, etc.).

Gli acquisti di materiali riguardano per lo più materiale **elettrico** (prodotti per la realizzazione di impianti per la distribuzione dell'energia elettrica, prodotti per la realizzazione di impianti di sicurezza), **meccanico** (prodotti per la realizzazione di impianti di riscaldamento, raffrescamento, trattamento dell'aria) ed **edile** (prodotti per la costruzione di manufatti in muratura).

SOFT	2017	2018	2019
CERTIFICAZIONI QUALIFICHE STANDARD	IMPORTI ACQUISTI (Euro)	IMPORTI ACQUISTI (Euro)	IMPORTI ACQUISTI (Euro)
<b>Volume acquisti totale materiali</b>	1.548.868	1.626.046	1.357.799

I materiali usati nell'Area Soft riguardano prodotti ed attrezzature per la sanificazione di ambienti civili ed industriali.

## Benessere animale

Il Benessere Animale ricopre per Camst un ruolo importante. In tale ambito, il confinamento in gabbia delle galline è considerato in particolare una pratica negativa per il welfare degli animali e, con la collaborazione di CIWF (Compassion in World Farming), Camst si è posta

l'obiettivo, attraverso l'incremento di acquisto di uova e ovoprodotti provenienti da galline non allevate in gabbia nel corso dei prossimi anni, di eliminare completamente in tutte le attività dell'azienda entro il 2025 l'utilizzo di prodotti non ottenuti secondo questo approccio.

Per l'impegno a eliminare l'utilizzo di uova in guscio da galline in gabbia entro i prossimi anni, nel 2017 Camst ha ricevuto il Premio Good Egg da Compassion in World Farming (CIWF), la maggiore organizzazione internazionale per il benessere degli animali d'allevamento.

	2017	2018**	2019
Acquisti uova da galline allevate a terra	34%	27%	30%
Acquisti ovoprodotti da galline allevate a terra	35%	42%	42%

\*\*Dato 2018 pubblicato nel Bilancio sociale è stato rettificato.

## Le principali partnership con i fornitori

### JONMASTER

Grazie a un progetto sviluppato con il fornitore Diversey è stata trovata una risposta a una sfida di lunga data, ovvero ridurre il quantitativo di acqua per la pulizia delle cucine pur garantendo la massima igiene (rif. capitolo 7).

Il metodo JonMaster, che mutua il sistema di sanificazione utilizzato nelle sale operatorie, permette di risparmiare grandi quantitativi di acqua, di detersivi e rende più sicure le attività degli operatori.

### LIFE EFFIGE

Il progetto Life EFFIGE è un'esperienza pilota di eco-innovazione e competitività con l'obiettivo di calcolare l'impatto ambientale del servizio di ristorazione in tutte le sue fasi, dalla produzione delle materie prime fino all'erogazione del servizio stesso.

Finanziato dalla Commissione europea, EFFIGE è frutto di una partnership con l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ed ENEA. Il progetto ha inoltre coinvolto alcuni tra i fornitori di Camst di materie prime.

### PROGETTO ALBERI

In partnership con due fornitori di stampanti e multiservizi, la Direzione Sistemi informativi, si impegna da diversi anni a mitigare l'impatto generato dalla stampa di carta, piantando alberi sia in Italia che all'estero (rif. capitolo 7).

### DIALOGUE FOR CHANGE

Nel dialogo, nel confronto e nella collaborazione con i propri fornitori Camst vede le basi per un futuro di successo. Grazie proprio a delle partnership con i suoi maggiori fornitori, nel corso degli anni si è stati in grado di realizzare progetti di sostenibilità e innovazione come JonMaster. Da questa idea è nato Dialogue For Change, una piattaforma che coglie la sfida dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile attraverso un dialogo aperto a tutte le aziende che vogliono impegnarsi per una società equa e un ambiente protetto.

Nel corso del tempo sono stati fatti a cadenza semestrale degli incontri a cui hanno partecipato non solo fornitori ma anche clienti, università, associazioni e istituzioni con lo scopo di condividere buone pratiche in ambito sostenibile in ottica di Open Innovation. L'obiettivo è quello di creare partnership per costruire progetti comuni mirati a migliorare salute e benessere, a contenere lo spreco alimentare, a tutelare l'ambiente e le risorse, a promuovere le persone e la crescita economica.



# lo spreco alimentare

**lasciamo impronte che possano fiorire**

*Imparare a scegliere  
in ogni momento  
la bellezza di domani*



### 3.1 Lo spreco alimentare

Lo spreco alimentare ha un impatto rilevante sui cambiamenti climatici e il degrado ambientale che rappresentano una minaccia per l'Europa e il mondo. Per affrontare queste sfide l'Europa ha adottato una nuova strategia di crescita sostenibile e inclusiva, per stimolare l'economia, migliorare la salute e la qualità della vita delle persone e prendersi cura dell'ambiente.

La Commissione europea ha lanciato, nel mese di dicembre 2019, il **Green Deal europeo**, un piano d'azione che ha l'obiettivo di trasformare le questioni climatiche e le sfide ambientali in opportunità in tutti i settori e rendere la transizione verso tale modello equa e inclusiva per tutti.

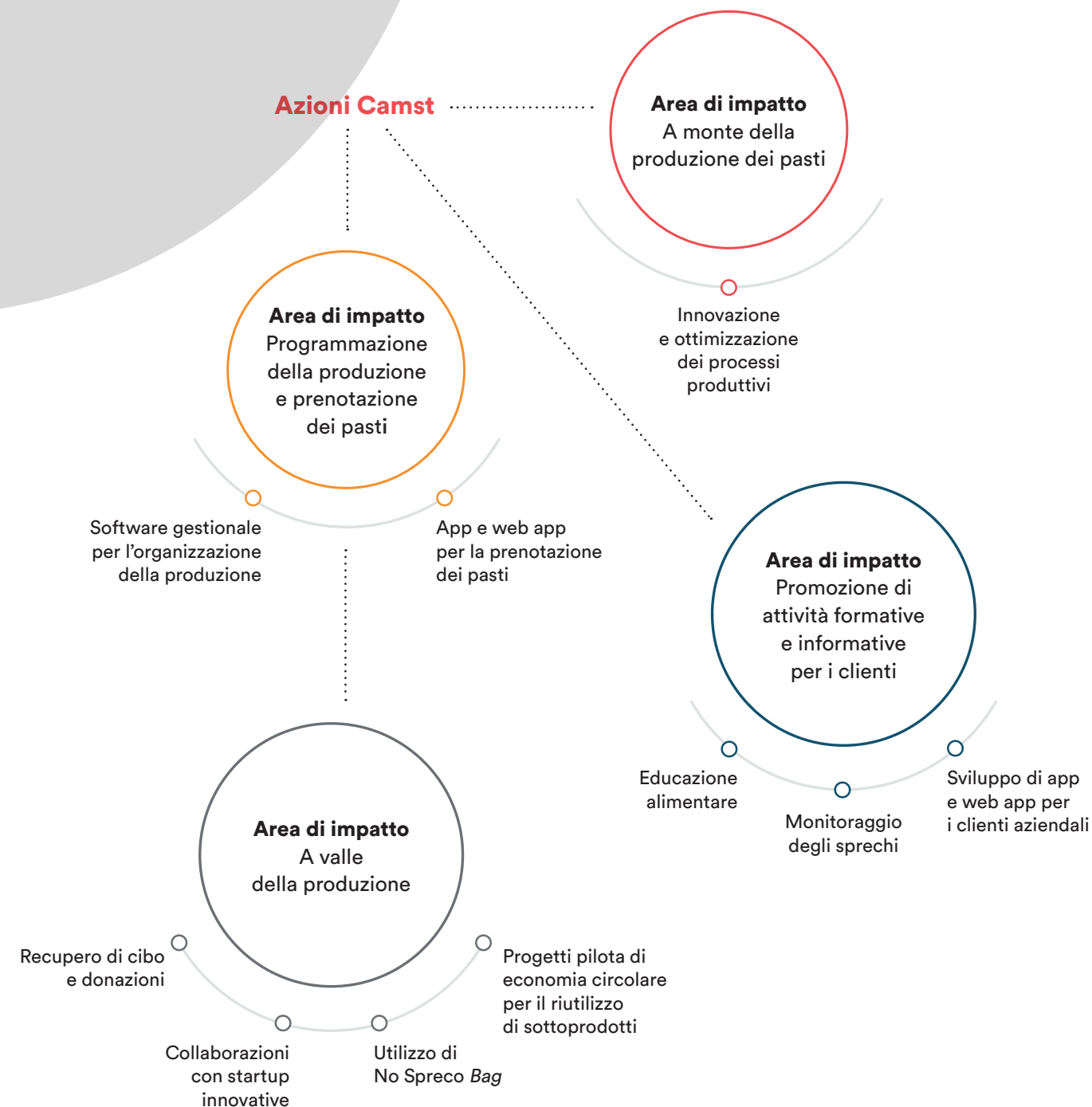
Le principali linee d'azione della Commissione europea comprendono la strategia *"Dal produttore al consumatore"*, una strategia *"per un sistema alimentare equo, sano e rispettoso dell'ambiente"* che pone l'attenzione sulla necessità di agire per modificare i modelli di consumo e contenere gli sprechi alimentari. Secondo stime dell'Unione europea infatti il 20% del cibo totale prodotto viene perso o sprecato, mentre 43 milioni di persone non possono permettersi un pasto di qualità ogni due giorni.

La tutela dell'ambiente e, in particolare, il contrasto allo spreco alimentare e la gestione responsabile delle risorse del territorio sono alcune delle "direttrici" che guidano l'azione di Camst, consapevole di essere attore di una filiera con un impatto ambientale rilevante, tra cui lo spreco di risorse alimentari.



### 3.2 L'approccio e le azioni di Camst

La strategia di Camst prevede politiche per prevenire e ridurre gli scarti alimentari. Le azioni di contenimento delle eccedenze alimentari agiscono in particolare:



## L'innovazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi

Camst punta sull'innovazione del prodotto e sulla ricerca e sviluppo, adottando tecnologie che mirano ad aumentare la *shelf life* dei prodotti stessi, lavorando su prototipi di ricette in cui viene monitorato il pH per aumentare la durabilità delle preparazioni.

La linea gastronomica sottoposta ad *HPP (High Pressure Processing)*, progettata da Camst con lo scopo di aumentare la *shelf life* di una gamma di preparazioni gastronomiche, da conservare a temperatura di refrigerazione, consente una sensibile riduzione degli sprechi. (rif. capitolo 2 paragrafo 2.4 Ricerca e Innovazione).

## Il recupero del cibo

### Le App contro lo spreco

Camst ha aderito al network **Too Good to Go**, l'app per combattere lo spreco alimentare.

**Too Good to Go** permette ai ristoranti di vendere a prezzi contenuti confezioni di cibo rimasto invenduto a fine giornata. Queste "Magic box" alimentari permettono di ridurre gli sprechi dei ristoranti di Camst che per ora hanno aderito all'iniziativa. Da ottobre 2019 hanno aderito due locali Camst siti a Bologna, **C'Entro** e **Torrebò**. Ogni pomeriggio, un'ora prima della chiusura, vengono messe a disposizione delle "Magic box" con i prodotti invenduti del giorno (brioche, panini, pizzette ecc...) ed i clienti possono acquistarle ad un prezzo scontato del 70%. Pertanto, il cliente risparmia ed il locale salva del cibo che non può essere recuperato il giorno successivo.

Nel 2019 dall'inizio del progetto sono state vendute:

**149** magic box presso il locale Torrebò

**308** magic box presso il locale C'Entro



## Bag Salvaspresco

Da molti anni Camst collabora con **Last Minute Market (LMM)**, spin-off accreditato dell'Università di Bologna, nato da un percorso di ricerca presso la Facoltà di Agraria. **LMM** si occupa di economia circolare, sviluppando progetti e servizi finalizzati al recupero di eccedenze e alla riduzione dei rifiuti alimentari, con un importante risvolto sociale. Questa partnership ha consentito di sviluppare diverse campagne contro il *food waste* e percorsi educativi per i diversi servizi di ristorazione.

Inoltre, consapevole che la lotta allo spreco alimentare inizia già sui banchi di scuola, Camst ritiene che la pausa pranzo debba essere non solo un momento di benessere per i bambini, ma anche un momento di

educazione alla corretta relazione con il cibo. Per questo, le attività di educazione alimentare sono parte integrante di tutti i servizi di refezione scolastica offerti in molte scuole primarie e secondarie di primo grado, tra le quali quelle del Comune di Bologna. Camst ha sviluppato, sempre con **LMM** attività che mirano a ridurre lo spreco alimentare, anche attraverso la rilevazione puntuale degli scarti.

Nel 2019 un percorso analogo è stato attivato nell'ambito del progetto europeo **Life EFFIGE** con il Comune di Forlì, dove sono state coinvolte dieci classi primarie nelle attività di monitoraggio degli sprechi al fine di ridurre l'impatto del servizio di ristorazione scolastica nel comprensorio, arrivando a contenere la

quantità di *food waste* generato in refettorio.

Parte integrante di queste attività educative è anche l'utilizzo di un packaging specifico con cui i bambini possano recuperare alcune tipologie di cibo quali pane, frutta e merende confezionate, condividendo con le proprie famiglie l'importanza di non sprecare il cibo. L'utilizzo delle *bag* è stato accolto favorevolmente da molti dei Comuni dove Camst opera, nella convinzione che questo sia uno strumento molto utile nella prevenzione degli sprechi alimentari.

Tali attività sono state proposte anche ai clienti dei ristoranti aziendali.



**11.700**  
"lo no spreco bag"

**16.740**

"Borsa Salvaspresco"  
RIBÓ per la ristorazione  
scolastica del Comune  
di Bologna



Il trend rispetto allo scorso anno è in forte aumento, a testimonianza della forte sensibilità di Camst e dei suoi Stakeholder riguardo questa tematica.



## Donazioni

Camst sente una forte responsabilità nella lotta contro lo spreco alimentare: per tale motivo da circa quindici anni collabora con associazioni presenti sul territorio nazionale, grazie anche alla “legge Gadda” sugli sprechi alimentari. Vengono così recuperati gli esuberanti di alimenti ad alta deperibilità che eccedono l’ordinaria produzione, che vengono poi distribuiti alle persone bisognose, individuate grazie alla collaborazione delle Pubbliche Amministrazioni. Tale attività viene svolta da Camst mediante appositi accordi con associazioni onlus che si fanno carico del ritiro delle derrate alimentari in eccedenza presso i diversi siti.

Nel corso degli anni si sono consolidate numerose collaborazioni sia attraverso contatti diretti con associazioni locali che tramite la collaborazione con **LMM**. Da circa due anni, inoltre, nel territorio di Imola (BO) Camst collabora con **La Bottega del Cotto**, un’iniziativa creata dall’Associazione No Sprechi Onlus per recuperare il cibo cotto dalle mense aziendali. Alla Bottega possono accedere persone in difficoltà ‘selezionate’ dai centri d’ascolto, generalmente anziani soli o persone disoccupate nella fascia di età 50-60 anni, oltre ad alcune famiglie. Grazie a questa iniziativa, sostenuta dal Banco Alimentare, gli utenti beneficiari possono ritirare cibo cotto in giornata, eccedenza di alcuni centri di produzione pasti quali: Cucina Centralizzata di Imola, Tavolamica Imola, Tavolamica Lasie, Ristorante aziendale presso Sacmi.

## Recuperi effettuati da locali mediante collaborazioni con Associazioni territoriali

	Centro sud	Emilia Romagna	Lombardia	Nord Est
<b>Contorni</b>	1.048	1.068	461	12
<b>Contorni e secondi</b>	151	2.332	0	0
<b>Dessert/Ortofrutta</b>	1.024	876	0	1.013
<b>Pane</b>	2.361	864	0	671
<b>Primi</b>	1.668	3.667	1.449	20
<b>Secondi</b>	423	276	2.541	6
<b>Pasto completo</b>	2.559	32	8.705	0
<b>Altri prodotti alimentari</b>	0	633	150	0
<b>Totale</b>	<b>9.235</b>	<b>9.747</b>	<b>13.305</b>	<b>1.722</b>

Le quantità sono espresse in kg

TOTALE RECUPERI:

**34.010 Kg**

## Enti beneficiari sul territorio

### LOMBARDIA

Associazione Banco Alimentare  
La Mongolfiera Cooperativa Sociale Onlus

### NORD EST

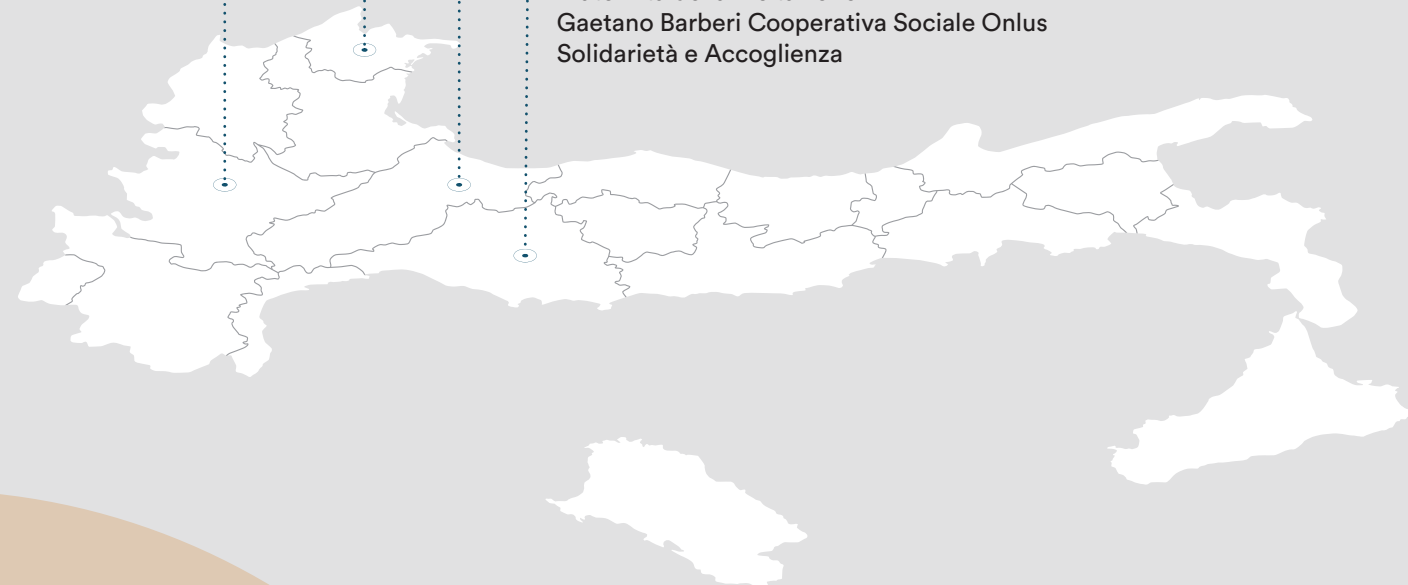
ACLI Provinciali di Padova  
Associazione Amici dell’oasi dei Quadris

### EMILIA ROMAGNA

Associazione Banco Alimentare  
Associazione di Volontariato  
Babele Società Cooperativa Sociale Onlus  
Comunità Papa Giovanni XXIII  
Fondazione Banco Alimentare

### CENTRO SUD

Associazione Croce Rossa Italiana  
Associazione San Vincenzo De’ Paoli  
Associazione di Volontariato  
Associazione Mondo Nuovo Caritas  
Auser  
Fraternità della Visitazione  
Gaetano Barberi Cooperativa Sociale Onlus  
Solidarietà e Accoglienza







### Recupero prodotti dal Centro distributivo

In collaborazione con la Direzione Acquisti e Logistica, è stato da tempo attivato un progetto di razionalizzazione del ‘vrac’ (zona del Magazzino dove vengono stoccati in modo controllato i prodotti Non Conformi in attesa di smaltimento) e di riduzione dei costi annuali di smaltimento, cedendo queste derrate alimentari a enti no profit attivi sul territorio della Provincia di Bologna. Negli ultimi anni, in seguito a disposizioni più restrittive in ambito di sicurezza alimentare, non vengono più donate merci con imballo primario non integro. Tale modifica normativa ha portato ad una riduzione delle quantità.

Anno di riferimento	Onlus beneficiarie	Prodotti secchi (pasta, conserve, olio) con confezioni rotte (kg)	Prodotti freschi (carne e lattiero caseari) (kg)	Prodotti surgelati (kg)	Totale kg
2017	Pubblica Assistenza	1.433	16.162	11.689	29.283
2018	Pubblica Assistenza	17.512	7.847	2.026	27.386
2019	Pubblica Assistenza	8.307	8.080	5	16.392

A inizio 2020, si evidenzia che, a seguito dell'emergenza sanitaria legata al covid-19, si sono intensificate le collaborazioni con associazioni ed onlus. Camst, in seguito al blocco delle attività ristorative nelle mense scolastiche, nei pubblici esercizi e nei ristoranti aziendali, ha promosso prontamente donazioni significative di eccedenze alimentari.

## 3.3 L'impronta Camst



In un anno oltre 50.000 kg di cibo tra materie prime e pasti salvati, hanno permesso di risparmiare oltre 150.000 kg di CO<sub>2</sub>. Questi sono i risultati raggiunti attraverso le donazioni alle Onlus del territorio, grazie anche alla collaborazione con Last Minute Market (LMM). Il metodo consolidato nel corso degli anni ha consentito a LMM di attivare un sistema di lavoro che permette di avviare in maniera progressiva le donazioni/ritiri, tenendo sotto controllo sia gli aspetti strettamente connessi con l'igiene e la sicurezza del prodotto che gli aspetti logistici e fiscali. L'organizzazione logistica assicura il recupero di tutte le tipologie di prodotti, inclusi quelli che rientrano nelle categorie dei "freschi" e "freschissimi", in totale sicurezza in tutte le fasi del processo. LMM, pertanto, facilita l'incontro diretto tra la domanda e l'offerta.

Nello specifico, viene misurato l'impatto ambientale attraverso tre indicatori del consumo di risorse naturali e delle emissioni di gas serra, associate al ciclo di vita del prodotto non sprecato preso in esame:

- **Impronta di Carbonio** – misura la quantità totale di gas a effetto serra immessi in atmosfera lungo l'intero ciclo di vita del prodotto o servizio.
- **Impronta Idrica** – corrisponde al volume totale di acqua utilizzata per la produzione di un determinato bene.
- **Impronta Ecologica** – misura le superfici di mare e di terra necessarie per rigenerare le risorse consumate durante il ciclo di vita del prodotto.



Ma quanto impatta l'impegno contro lo spreco?

Camst insieme a LMM, che si avvale di un team operativo affiancato da docenti e ricercatori dell'Università di Bologna, misura ormai da anni il proprio impegno contro lo spreco.



	Carbon Footprint (Kg di CO <sub>2</sub> equivalente)	Water Footprint (m <sup>3</sup> di acqua)	Ecological Footprint (m <sup>2</sup> globali H <sub>2</sub> O + terreno)
<b>Totale 2019</b>	<b>154.847</b> (eq. a 1.199 viaggi in auto Milano-Napoli)	<b>96.778</b> (eq. a 30 piscine Olimpiche)	<b>1.114.231</b> (eq. a 156 campi da calcio)
<b>Totale 2018</b>	<b>185.801</b> (eq. a 1.438 viaggi in auto Milano-Napoli)	<b>113.702</b> (eq. a 35 piscine Olimpiche)	<b>1.380.092</b> (eq. a 193 campi da calcio)
<b>Totale 2017</b>	<b>238.863</b> (eq. a 1.849 viaggi in auto Milano-Napoli)	<b>140.307</b> (eq. a 43 piscine Olimpiche)	<b>1.689.410</b> (eq. a 236 campi da calcio)

Le metodologie utilizzate nel calcolo degli impatti ambientali presentano dei limiti costituiti dalla scarsità di dati presenti in letteratura scientifica e, nel caso della ristorazione collettiva, dall'ampia varietà di prodotti serviti. È stato quindi necessario semplificare, adottando un campione di prodotti rappresentativi.

# governance



## prospettive che guardano lontano

*L'equilibrio è fatto  
di ascolto, visione,  
e continuo movimento*



## 4.1 Governance e struttura organizzativa

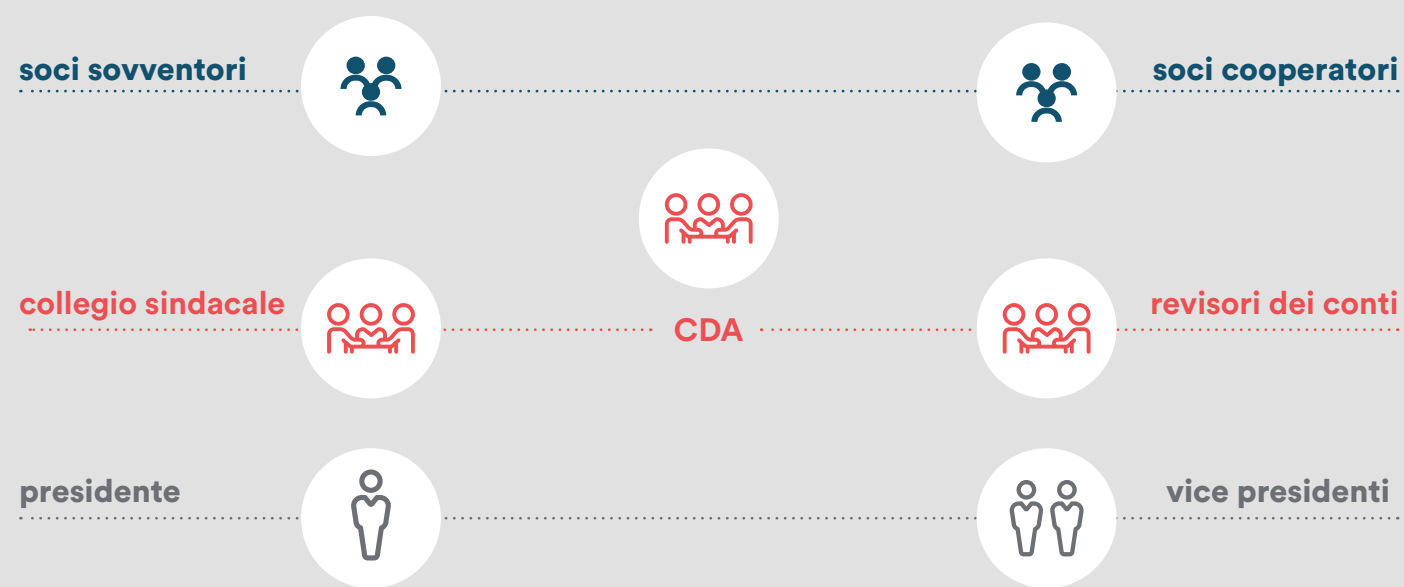
Camst è una società cooperativa a responsabilità limitata. Il modello istituzionale adottato è sancito al Titolo V dello Statuto Sociale, conforme a quanto previsto dal Codice civile in materia di cooperative.

### Assetto di Governance

Gli organi sociali di Camst sono: Assemblea dei Soci – Consiglio di Amministrazione – eventuali Assemblee speciali (attualmente non utilizzate).

Organi di controllo: Collegio sindacale – Società di revisione

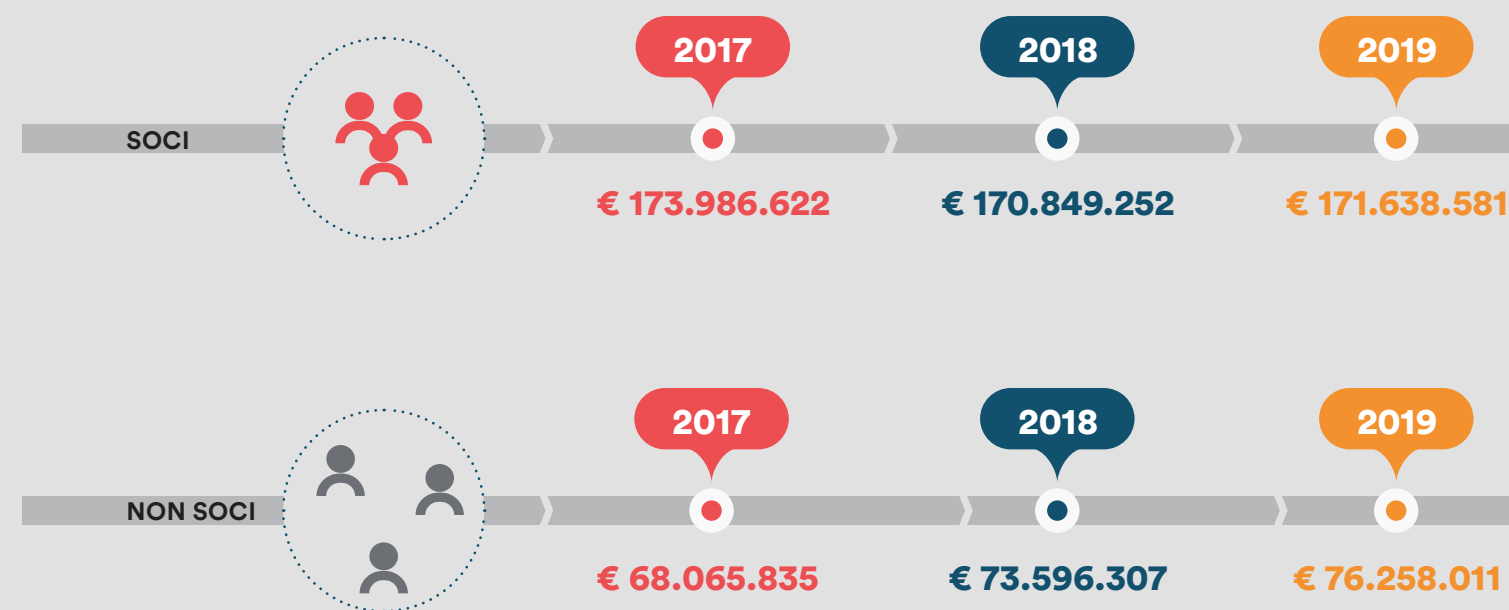
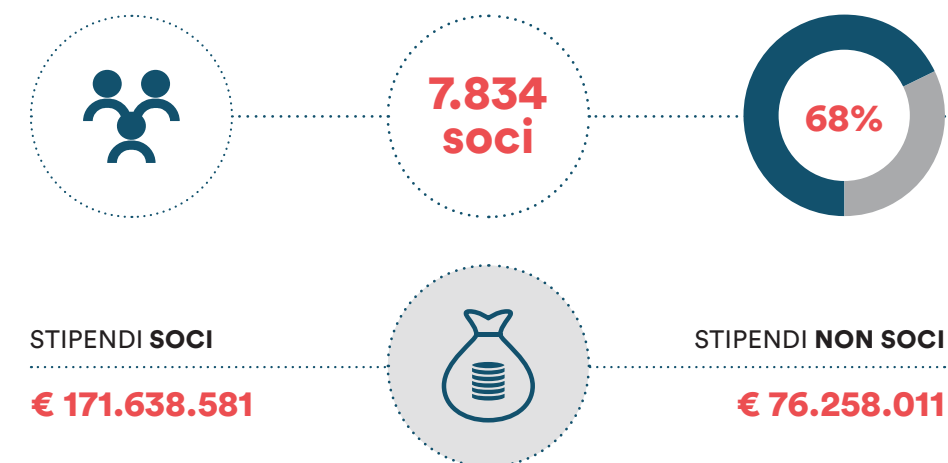
### Assemblea dei Soci



L'Art. 38 dello Statuto Sociale di Camst prevede inoltre la figura del Presidente, al quale il Consiglio di Amministrazione affida importanti funzioni di governo istituzionale. In questa attività il Presidente è coadiuvato dai Vice Presidenti.

### Numero Soci e mutualità prevalente

Camst è una cooperativa di produzione e lavoro a mutualità prevalente. Questo significa che, nello svolgimento della propria attività, Camst si avvale prevalentemente delle prestazioni lavorative dei soci. Lo scopo che i soci cooperatori intendono perseguire (come riportato nello Statuto di Camst al Titolo II, Scopo e Oggetto, Art. 3) è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Alla data del 31 dicembre 2019 i soci di Camst sono 7.834 e rappresentano il 68% dei lavoratori.

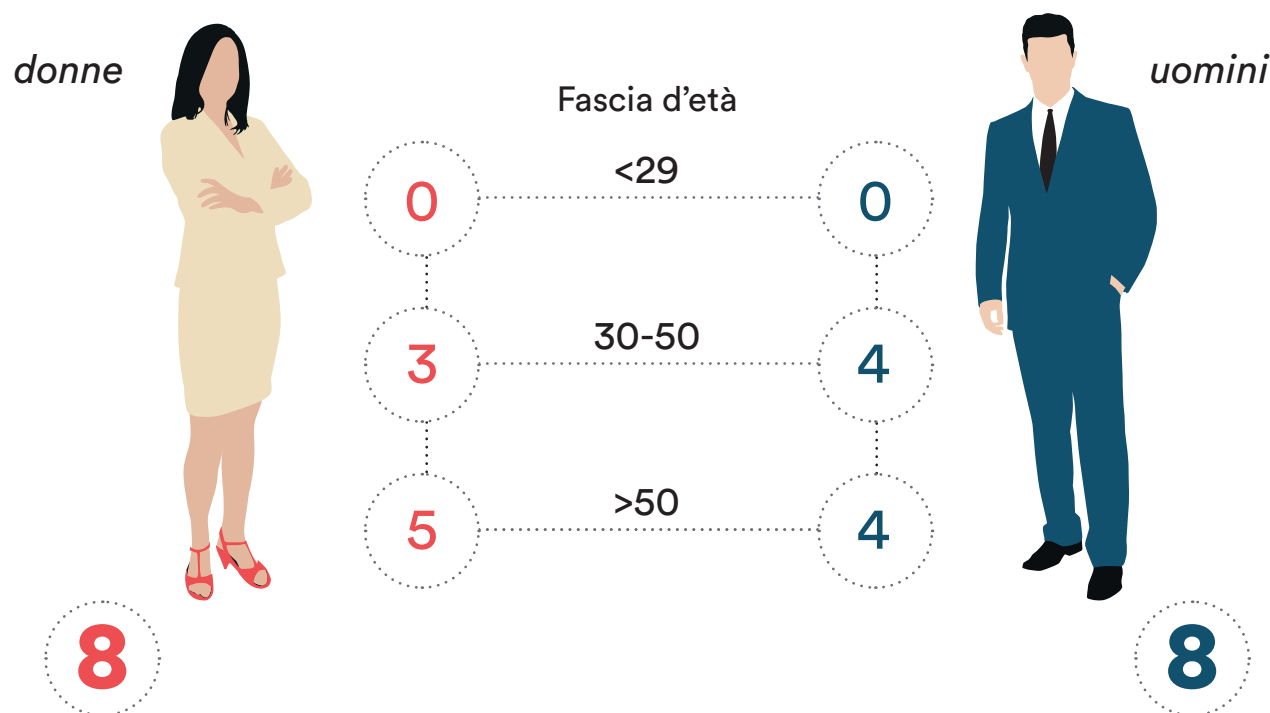


## Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa ed ha mandato triennale. Il Consiglio di Amministrazione di Camst, eletto dall'Assemblea dei Soci, si compone di 16 membri.

Al suo interno vengono nominati il Presidente, al quale il Consiglio di Amministrazione affida importanti funzioni di governo istituzionale, e i Vice Presidenti che lo coadiuvano.

Composizione del CDA eletto nell'Assemblea dei Soci del 21 giugno 2019



## Il Collegio sindacale

Il Collegio sindacale è composto da tre membri effettivi più due supplenti, eletti dall'Assemblea dei Soci, che durano in carica tre esercizi. Il Presidente di tale Organo è eletto direttamente dall'Assemblea dei Soci. Le principali attribuzioni del Collegio Sindacale sono: vigilare sull'osservanza delle leggi e dello Statuto; fare rispettare i principi di corretta amministrazione e di adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile della Cooperativa; redigere la relazione di accompagnamento al bilancio di esercizio; procedere ad atti di ispezione e controllo, nonché di accertamento periodico su quanto, per legge, in suo potere. L'attuale Collegio dei Sindaci è in carica dal 15 giugno 2018 e resterà in carica fino al 31 dicembre 2020.

## La struttura organizzativa

### Organi della direzione

L'organismo di governance preposto alle decisioni strategiche è il Board che, presieduto dal Direttore Generale, risponde del suo operato al Consiglio di Amministrazione. Il Direttore Generale garantisce la gestione operativa dell'azienda avvalendosi della collaborazione dei responsabili delle varie direzioni aziendali (Servizi Centrali di Staff, Direzione Operativa, Business Unit di Prodotto, Aree territoriali).

### Le Direzioni Operative

La Direzione Operativa di Camst, per quanto concerne la ristorazione, è strutturata in due aree su base geografica, guidate da due Direttori Operativi, che riportano al Direttore Generale:

- Il Direttore Operativo Emilia Romagna e Centro Sud.
- Direttore Operativo Nord Italia.

Ad essi rispondono i Direttori di Gestione Operativa Territoriali e i Responsabili di Gestione Operativa Territoriali, nuove figure create per valorizzare le nostre radici territoriali e la vicinanza al cliente.

Il business del Facility, nella nuova organizzazione, è seguito da una Divisione dedicata che risponde direttamente al Direttore Generale.





## Il nuovo assetto organizzativo

Per garantire maggiore efficienza operativa e in ottica di semplificazione dei processi e delle procedure aziendali, è stato definito il nuovo assetto delle Direzioni di Camst accorpando alcuni macro processi collegati e coerenti all'interno di uniche Direzioni.

- Dall'unificazione delle Direzioni Amministrazione e Finanza e Pianificazione e Controllo si è costituita la **Direzione Amministrazione Finanza e Controllo** con l'obiettivo principale di garantire una maggiore efficienza operativa attraverso la semplificazione dei processi e l'eliminazione delle ridondanze.
- Dall'unificazione delle Direzioni Acquisti e Logistica e si costituisce la **Direzione Acquisti e Logistica**. Obiettivo principale della nuova Direzione è integrare i processi di approvvigionamento, di logistica e di distribuzione garantendo una regia unica della *Supply Chain* di Camst e il conseguente governo trasversale dei costi, dei livelli di servizio e degli standard qualitativi.
- È stata infine istituita la **Direzione Innovazione e Tecnologie** in cui convergono l'area PMO e la Direzione Sistemi Informativi. L'obiettivo principale è supportare il business nelle iniziative progettuali, nell'innovazione tecnologica e nell'evoluzione dei processi.

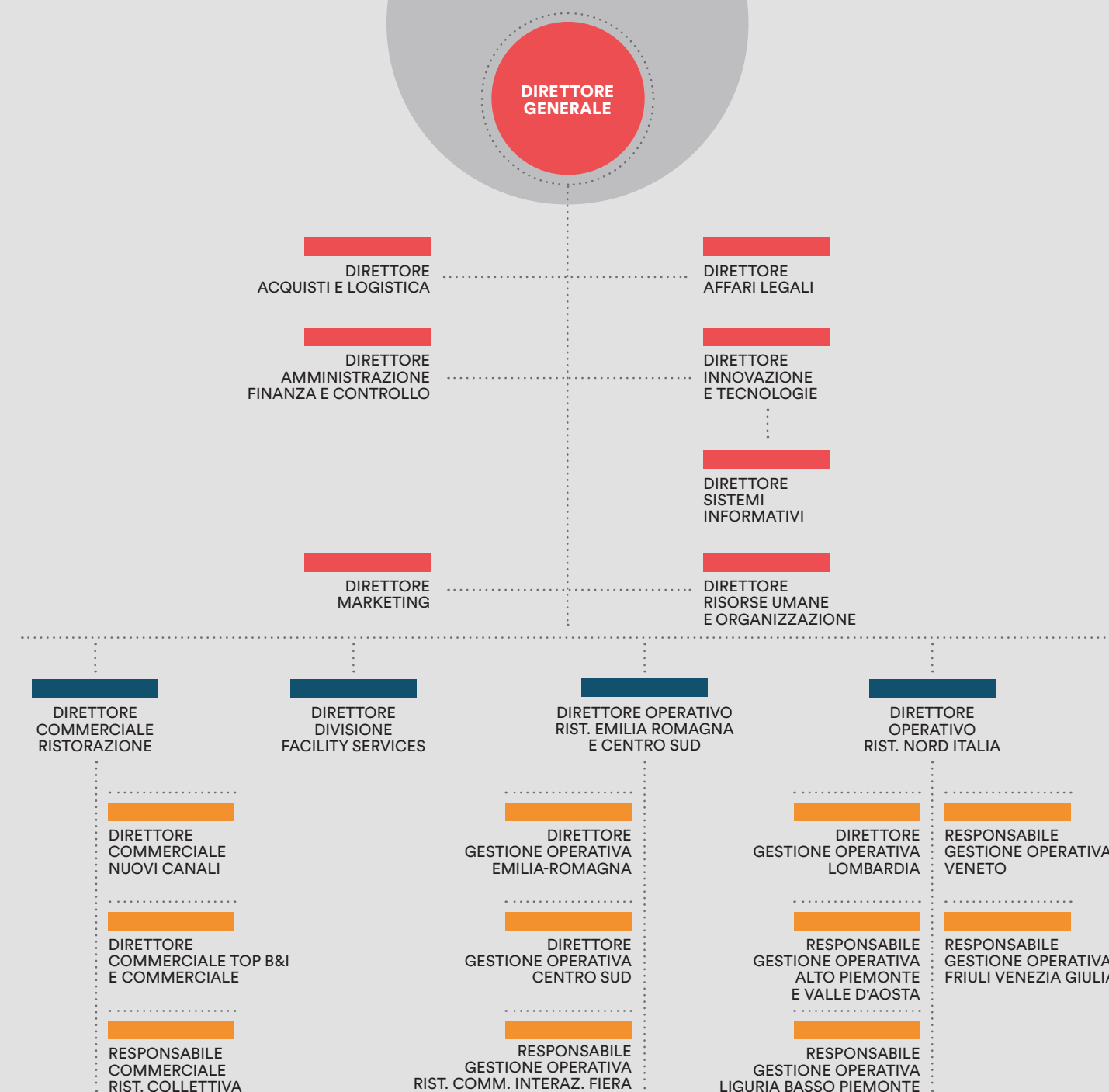
## La Direzione Commerciale

Anche la Direzione Commerciale è stata oggetto di riorganizzazione attraverso la valorizzazione e la specializzazione della funzione commerciale che, unitamente al marketing, diventa centrale in un contesto in cui l'offerta che nasce dall'ascolto dei bisogni del cliente finale è guidata dall'adeguatezza delle soluzioni che proponiamo.

Per questo la nuova Direzione Commerciale Ristorazione è impostata con presidi territoriali specializzati su tre settori di business:

- **Ristorazione TOP B&I e Commerciale**
- **Ristorazione Collettiva**
- **Sviluppo Nuovi Canali**

Lo sviluppo commerciale del tech, del cleaning e del global service è invece seguito interamente dalla Divisione Facility.



## La Presidenza

Il modello istituzionale di Camst si caratterizza per due aree complementari: la Struttura organizzativa di Direzione e la Struttura politico sociale in capo al Presidente, a cui il Consiglio di Amministrazione affida importanti funzioni di governo istituzionale.

Questa netta distinzione trova conferma, fra l'altro, nella decisione che non consente ai dirigenti componenti la Direzione di fare parte del Consiglio di Amministrazione.

Dal 1° ottobre 2019 è operativa la **Direzione Sostenibilità, Persone e Valore condiviso**, in staff alla Presidenza.

La nuova Direzione – che coordina l'Ufficio Relazioni sociali, l'Ufficio Sostenibilità e l'Ufficio Welfare e Diversity management – è stata creata con il preciso obiettivo di sviluppare e valorizzare la Sostenibilità all'interno del Gruppo.



## 4.2 Modello di controllo e politiche

### Etica e legalità

Legalità e onestà sono i principi attraverso i quali Camst esercita la propria attività aziendale e su cui si fonda il Codice Etico. Tutte le disposizioni e le procedure interne devono essere coerenti e compatibili con i principi espressi nel Codice Etico che, oltre a rispondere a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, costituisce parte integrante del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

### Il Modello 231

Con l'entrata in vigore del D.Lgs. 231/2001 Camst ha adottato il "**Modello di organizzazione, gestione e controllo**" (il "**Modello 231**") volto alla prevenzione dei reati previsti dalla normativa, e si è dotata di un sistema di regole, di corrette modalità operative, di verifiche e controlli e di sanzioni in caso di violazioni, finalizzato a prevenire la commissione dei reati.

Il decreto D.Lgs. 231/2001 di fatto impone alle imprese di dotarsi di strumenti interni adeguati alla prevenzione di alcuni reati gravi societari che, in caso di accertamento, fanno scattare sanzioni rilevanti a carico non solo del dipendente "persona fisica" che materialmente li ha commessi, ma anche dell'impresa da cui dipende, e possono arrivare fino all'interdizione dagli appalti pubblici dell'impresa stessa.

Gli strumenti che completano Il Modello Organizzativo per rispondere ai requisiti voluti dalla norma del D.Lgs. 231/01 sono:

- il **Codice Etico**;
- la **Mappatura delle attività sensibili**: costituita da un'analisi specifica delle aree aziendali, in cui si potrebbe realizzare un reato, valutato in termini di rischio;
- il **Sistema Disciplinare**: comprende un adeguato sistema sanzionatorio in conseguenza della violazione delle regole di condotta riportate nel Codice Etico, nelle Procedure e nei Protocolli previsti dal Modello Organizzativo;
- la **Formazione e Comunicazione**: per un'efficace applicazione e rispetto del Modello Organizzativo da parte di tutte le risorse aziendali, è previsto un piano di formazione e comunicazione ai vari livelli aziendali;



- le **Procedure Operative**: sono tutte le procedure aziendali che stabiliscono le corrette modalità operative per la realizzazione di tutti i processi aziendali;
- i **Protocolli 231**: costituiscono strumenti finalizzati a evidenziare le specifiche modalità operative da adottare nelle aree valutate maggiormente a rischio nella Mappatura delle attività sensibili; il Modello 231 è soggetto ad un costante aggiornamento in funzione dell'emissione di nuove normative applicate al settore.

Camst ha nominato l'**Organismo di Vigilanza (OdV)**. Tale Organismo, costituito da 3 membri, è dotato di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficace vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo. L'OdV ha altresì il compito fondamentale di vigilare sulla coerenza dei comportamenti dei propri dipendenti rispetto al modello organizzativo. Il canale di comunicazione [organismodivigilanza@camst.it](mailto:organismodivigilanza@camst.it) consente a chiunque di inviare segnalazioni all'OdV, qualora venisse a conoscenza di comportamenti illeciti. Periodicamente l'OdV relaziona al CdA di Camst sull'esito dell'attività svolta e sull'eventuale necessità di modifiche o implementazioni al Modello Organizzativo.

## Il Codice etico

Il sistema di governo della Cooperativa si basa, oltre che sullo **Statuto** e sui vari **Regolamenti interni** approvati dall'Assemblea dei Soci, anche su un documento di contenuto valoriale e procedurale denominato **Codice Etico**, proposto dal CdA ed approvato dall'Assemblea Generale di Bilancio del 19 giugno 2009, che lo ha voluto per ottemperare al D.Lgs. 231/01.

Il Codice Etico, oltre ad essere elemento fondamentale e parte integrante del Modello 231, è la vera e propria Carta Costituzionale dell'Azienda, rivolta a tutti i soggetti che entrano in relazione con Camst

(lavoratori, soci cooperatori e sovventori, fornitori, clienti, partner in società, subappaltatori, società controllate e/o collegate, ecc.).

È un documento volto a individuare diritti, doveri e responsabilità dell'Azienda e mira a promuovere alcuni comportamenti e/o a vietarne altri che, seppur leciti sotto il profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui essa si ispira nell'esercizio delle proprie attività.

Il Codice Etico prevede, inoltre, meccanismi sanzionatori volti ad evitare che passino inosservate le condotte che non rispondono ai valori aziendali e che, pertanto, ne ledono gli interessi.

## Rating di legalità

Il 14 Novembre 2012 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha approvato il Regolamento Attuativo del Rating di Legalità, uno strumento concepito per accrescere la competitività del sistema delle imprese italiane promuovendo uno sviluppo eticamente sostenibile. Il rating di legalità vuole quindi favorire ed introdurre principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un giudizio sul rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, sul grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business.

L'obiettivo principale è quello di conferire alle imprese virtuose un titolo ufficiale che consente anche l'iscrizione negli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa. Al riconoscimento di un sufficiente livello di rating di legalità – convenzionalmente misurato in 'stellette' – l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Camst dal 2016 ad oggi ha ottenuto il **punteggio pieno del rating (tre stelle)**, un riconoscimento notevole, che premia tutto l'impegno della Cooperativa nell'operare nel pieno rispetto della legalità.

## Internal Audit

Nel 2015 è stato creato il servizio di **Internal Auditing**, funzione indipendente da quelle operative, finalizzata all'accertamento del rispetto delle procedure nelle varie aree aziendali di maggiore rischio, così come individuate nella mappatura delle attività sensibili. L'attività di audit riveste particolare importanza in quanto, oltre che strumento di verifica, è un elemento per l'attivazione di un processo interno di miglioramento continuo.

Il Sistema di Internal Auditing è affidato a **due Auditor Interni**, che operano all'interno della Direzione Generale e di un **Auditor Interno 231 e Privacy**, che risponde alla Direzione Affari Legali. Attraverso le attività di verifica, gli Auditor aziendali sono in grado di valutare **la corretta applicazione degli elementi del Sistema Integrato di Camst e di effettuare verifiche presso i fornitori in conformità ai diversi Sistemi Certificati**. L'attività di audit viene costantemente condotta e riportata all'ODV.



## La politica integrata e il sistema di gestione integrato

Camst, quale Gruppo che opera in diversi settori, si impegna a rispettare e promuovere i propri principi e i propri valori al fine di fornire ai clienti (committenti e consumatori finali, pubblici o privati, interni od esterni) i servizi tali da soddisfare i loro requisiti e le loro aspettative con gli obiettivi dichiarati di contribuire al loro miglioramento e alla loro efficienza produttiva, tenendo conto del contesto ambientale, spazio-temporale e socio-culturale in cui essi e Camst si collocano.

### Camst, quale Gruppo, si impegna pertanto a:

**Obblighi di conformità** – Operare in modo totalmente conforme a tutte le disposizioni legislative previste dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale e agli altri requisiti o standard volontariamente sottoscritti ed applicabili alla propria organizzazione, nonché ai requisiti contrattuali oggetto dei servizi svolti.

**Sistemi di gestione** – Adottare un sistema di gestione integrato “qualità e sicurezza alimentare, qualità nella gestione del facility, sicurezza e salute sul lavoro, ambiente, energia e responsabilità sociale”, impegnando risorse e tempo adeguati agli obiettivi e traguardi stabiliti, affinché tutte le attività siano condotte conformemente agli standard e ai requisiti di riferimento adottati, nell’interesse dell’organizzazione e delle parti interessate. Definire responsabilità e procedure per assicurare un’adeguata gestione di tutti gli aspetti del Sistema di Gestione Integrato correlati alle proprie attività, considerando i rischi e le opportunità.

**Qualità** – Progettare e realizzare servizi che mirino alla massima soddisfazione del cliente nel rispetto dei requisiti di conformità sopra descritti, nell’ambito della ristorazione collettiva, commerciale e di attività di catering e banqueting e nell’ambito delle attività definite come no core nei confronti dei clienti pubblici e privati.

**Sicurezza alimentare** – Nell’ambito della ristorazione, della produzione di prodotti alimentari e dello stoccaggio, movimentazione e logistica di derrate, mettere in atto un sistema di gestione HACCP e di rintracciabilità mirato al presidio dei rischi igienico-sanitari che, attraverso opportune fasi di prevenzione e controllo, assicuri i più elevati standard di sicurezza alimentare per garantire la produzione di prodotti igienicamente sicuri e la rintracciabilità degli stessi. Impiegare personale consapevole dell’importanza delle proprie attività nel conseguire gli obiettivi di qualità e sicurezza igienica delle preparazioni alimentari.

**Ambiente** – Operare secondo logiche e prospettive di tutela della protezione ambientale, anche attraverso la prevenzione dell’inquinamento e la riduzione di possibili impatti ambientali connessi alle attività condotte e servizi prestati, secondo un approccio che consideri l’intero ciclo di vita. L’attuazione di tali impegni passa dall’ottimizzazione dell’uso delle risorse naturali (in particolare consumi di energia elettrica e di gas metano), e dal loro impiego razionale per proteggere e salvaguardare l’ambiente, nonché dal contenimento e riduzione dei principali impatti, con particolare riferimento alla gestione ecosostenibile dei rifiuti anche tramite la raccolta differenziata, alla gestione delle acque reflue prodotte in fase di lavorazione e, infine, alla scelta di attrezzature, prodotti chimici, impianti, processi a basso impatto ambientale.

**Energia** – Perseguire soluzioni tecniche a basse emissioni climalteranti valorizzando l’energia come risorsa essenziale nella creazione di valore per il cliente, attraverso una gestione efficiente dei consumi energetici in tutti i processi aziendali, in particolare presso i locali di ristorazione. Implementare gradualmente sistemi di monitoraggio per gli usi energetici significativi, quali cottura e conservazione degli alimenti, illuminazione, ventilazione, climatizzazione degli ambienti, erogazione e distribuzione dei pasti. Pianificare la gestione e la manutenzione di impianti e attrezzature mirando a garantirne un funzionamento in condizioni di efficienza. Trarre beneficio dalle nuove tecnologie sia in fase di progettazione che di acquisto, considerando i costi di esercizio e consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

**Salute e sicurezza sul lavoro** – Garantire condizioni di lavoro sicure e salubri, prevenire i potenziali incidenti, gli infortuni e le malattie professionali sul posto di lavoro secondo un approccio basato sulla eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi alla fonte che garantisca indistintamente i propri lavoratori e quelli dei fornitori e limiti le possibili conseguenze su qualunque parte interessata sul luogo di lavoro o in aree limitrofe. Diminuire gli infortuni nei siti produttivi e nelle attività svolte, in particolar modo quelli relativi alle principali tipologie: taglio, caduta; distorsioni; schiacciamenti; esposizione chimica. Garantire il coinvolgimento del medico competente e la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e, ove presenti, dei rappresentanti dei lavoratori.

**Responsabilità sociale** – Valorizzare il proprio impegno etico, in coerenza con la sua natura di impresa cooperativa e in linea con la propria Missione Aziendale, nella consapevolezza che la qualità del servizio derivi anche dalla salute, sicurezza, benessere e coinvolgimento delle persone nel ciclo produttivo. Condannare in modo assoluto il lavoro infantile ed il lavoro obbligato. Garantire il sostegno al diritto di associazione ed alla contrattazione collettiva da parte dei propri lavoratori, il rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti, con la messa al bando di qualsiasi coercizione, nonché delle offese, verbali e non, che si pongano come lesive della dignità personale dei lavoratori. Astenersi da qualsiasi pratica che comporti l’esercizio di discriminazioni legate a nazionalità, sesso, opinioni religiose e politiche, classe sociale ed età. Garantire un salario dignitoso ed un orario di lavoro corretto, negli ambiti definiti dalle disposizioni legislative e contrattuali. Adottare e attuare principi di comportamento e di controllo che, nel rispetto del sistema di attribuzione di funzioni e di deleghe di poteri, rispondano alle finalità di prevenzione dei reati e degli illeciti amministrativi di cui al D.Lgs. 231/01 e alle successive modificazioni intervenute.

**Fornitori** – Qualificare i fornitori in linea con i principi adottati da Camst selezionandoli affinché assicurino il rispetto dei principi etici per sé e per i loro fornitori e subfornitori. Gestire in particolare gli approvvigionamenti di materie prime e servizi tenendo in primaria considerazione la qualità, la sicurezza alimentare e la rintracciabilità delle preparazioni alimentari.

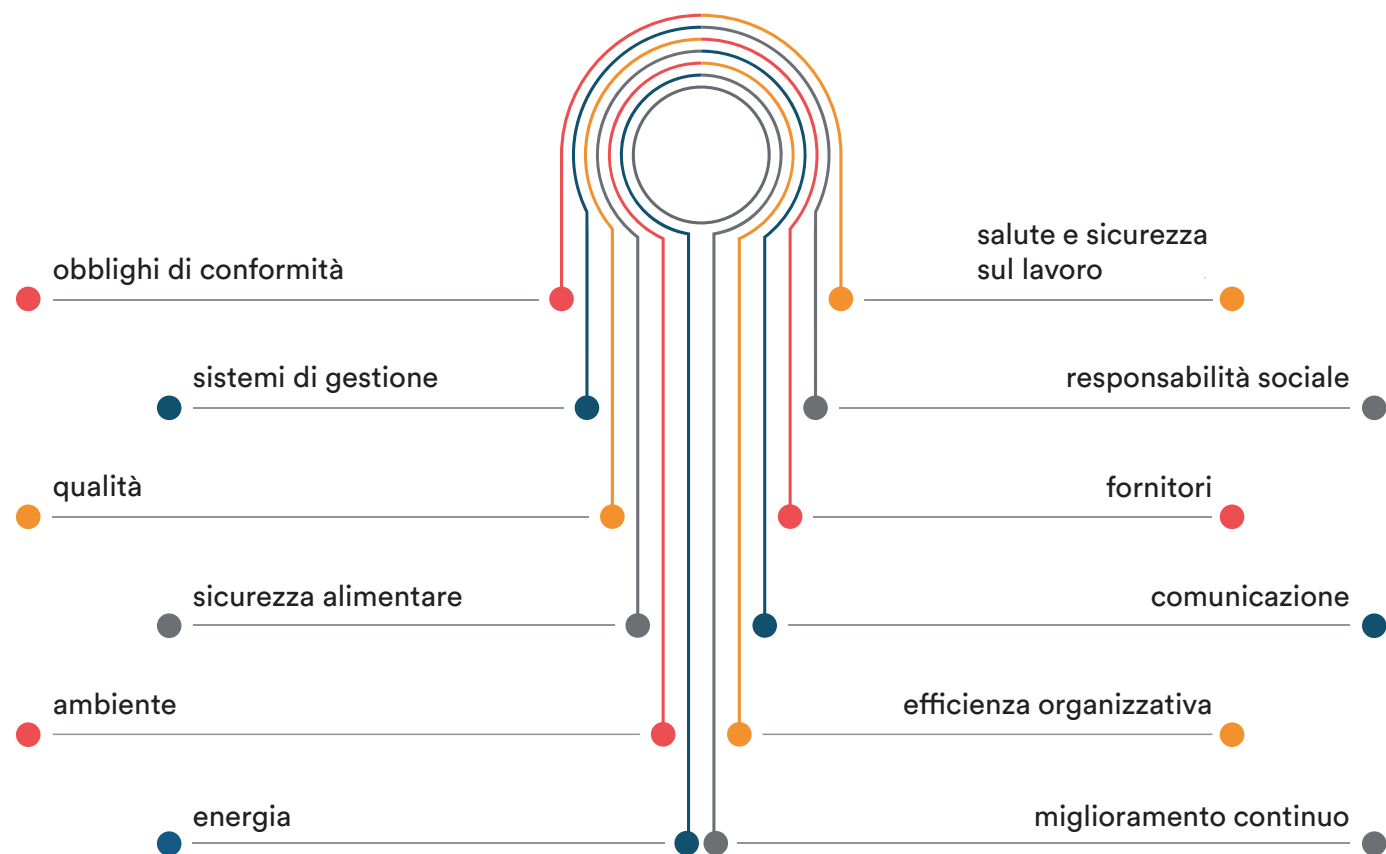
**Comunicazione** – Adottare un sistema attivo di comunicazione interna ed esterna che favorisca, in ottica di sviluppo complessivo delle competenze, il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la responsabilizzazione di tutto il personale dipendente, delle ditte appaltatrici, dei clienti e degli altri portatori di interesse, relativamente agli obiettivi di qualità, igiene e sicurezza alimentare, ambiente, energia, sicurezza e salute sul lavoro e responsabilità sociale. Garantire la comunicazione con i clienti, i committenti, i consumatori, gli organi di controllo, le istituzioni, i fornitori, gli enti e la popolazione locale nell’ottica della trasparenza del rapporto e della loro soddisfazione in termini di servizio reso. Saper ascoltare, comprendere e valorizzare le loro esigenze sia in fase iniziale sia in fase di gestione avanzata del rapporto, proponendo soluzioni efficaci, flessibili e mirate al fine di razionalizzare e integrare i servizi per migliorare la partnership. Rendere noti gli impegni che l’Azienda si assume tramite l’emissione annuale del Bilancio Sociale.



**Efficienza organizzativa** – Operare con alta professionalità sia in fase di pianificazione dei servizi ed attività, sia in fase di esecuzione e controllo, esprimendo in tal modo la volontà dell’organizzazione di dare al Cliente risposte affidabili, con competenza e puntualità. Semplificare e snellire i processi con l’obiettivo di garantire servizi specializzati, assicurando che le attività vengano progettate, implementate, e dirette secondo un approccio di efficienza, anche energetica, in linea con gli obiettivi economici aziendali.

**Miglioramento continuo** – Perseguire il miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Integrato, attraverso una continua analisi e valutazione dei rischi e opportunità associate, con la finalità di migliorare le proprie prestazioni, operando in termini di efficacia ed efficienza nei diversi ambiti: considerare pertanto le condizioni e gli aspetti ambientali, i fattori interni ed esterni, le attività svolte, la prevenzione dei rischi e tutela della salute, elevare lo standard aziendale di qualità e sicurezza alimentare del servizio di ristorazione erogato ai clienti e ai consumatori, e quello degli altri servizi erogati, migliorando le prestazioni energetiche.

Garantire l’adozione di obiettivi e traguardi misurabili tramite l’utilizzo di indicatori che permettano un’analisi costante delle prestazioni e delle relazioni delle proprie attività con il contesto circostante. Per perseguire direttamente e fattivamente tali impegni, la Direzione del Gruppo CAMST ha stabilito di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato, rendendo disponibile pubblicamente questa politica, attraverso tutti i canali comunicativi, verificandola periodicamente e mantenendola costantemente attiva e resa operante con la diffusione a tutto il personale dipendente e a tutte le persone che lavorano per conto di essa o parti interessate. La Direzione si impegna inoltre a fare in modo che tutte le sue funzioni siano partecipi, secondo le proprie responsabilità e competenze, all’attuazione del Sistema e al raggiungimento degli obiettivi definiti.



## Le certificazioni



### IL CLIENTE E LA SUA SODDISFAZIONE SEMPRE AL CENTRO

#### ISO 9001

ISO 9001 è una norma internazionale che attesta la qualità e punta prioritariamente alla piena soddisfazione del cliente e al miglioramento dell’efficienza ed efficacia di tutti i processi dell’azienda.



### LA SICUREZZA ALIMENTARE A TUTTO CAMPO

#### ISO 22005

Per alzare la soglia di sicurezza nella preparazione degli alimenti, Camst si è certificata ISO 22005 per garantire la tracciabilità alimentare nella produzione dei pasti delle principali cucine centralizzate.

#### ISO 22000

Nel 2010 Camst ha adottato il Sistema di Gestione per la sicurezza alimentare ISO 22000 nei principali locali di produzione. Questo standard si pone come punto di riferimento per gli operatori per l’applicazione dei regolamenti comunitari in materia di igiene e sicurezza alimentare.

#### HACCP UNI 10854

Il sistema HACCP (UNI 10854:1999), adottato da Camst dal 2002, garantisce la sicurezza igienica e l’integrità dei prodotti alimentari.

#### BIOLOGICO REG CE 834/2007

È un certificato di conformità che garantisce l’utilizzo corretto di alimenti da agricoltura biologica.



### TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

#### ISO 45001

I servizi di ristorazione di Camst sono certificati ISO 45001, il cui obiettivo è stabilire un quadro per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori, permettendo così di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza. A differenza di OHSAS 18001, ISO 45001 garantisce uniformità tra le varie norme ISO sui sistemi di gestione.

#### OHSAS 18001

Ad oggi la Divisione Facility Management di Camst è certificata OHSAS 18001 ed è in fase di migrazione alla Norma ISO 45001. La norma BS OHSAS 18001 è uno standard internazionale che consente di controllare e migliorare le prestazioni in relazione alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Camst ha acquisito tale certificazione al fine di evitare o ridurre al minimo possibile l’esposizione dei lavoratori ai rischi connessi all’attività lavorativa, riducendo o eliminando gli infortuni e le malattie professionali.



### LA QUALITÀ ETICA DEI NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI

#### SA 8000

Per valorizzare ulteriormente la propria Responsabilità Sociale, Camst ha adottato il sistema di gestione SA 8000, che costituisce il primo standard a livello internazionale con cui si garantisce che un’organizzazione sia socialmente responsabile, cioè s’impegni al rispetto delle regole dell’etica del lavoro e ricusi apertamente tutte le condizioni.

### PROTEGGIAMO L’AMBIENTE CONTINUAMENTE

#### EMAS

Dal 2019 Camst è registrata EMAS per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire agli stakeholder informazioni sulla propria gestione ambientale.

#### ISO 14001

La certificazione ISO 14001 è uno strumento volontario per migliorare la gestione ambientale all’interno dell’organizzazione. L’obiettivo di questo standard internazionale consiste nel promuovere miglioramenti continui delle prestazioni ambientali dell’organizzazione.

#### ISO 50001

Camst si è certificata nel 2017 per conseguire il miglioramento continuo delle prestazioni energetiche.

#### F-GAS

La certificazione F-GAS è un obbligo di legge previsto dal D.P.R. 27 gennaio 2012, n. 43 la cui principale finalità è quella di tutelare l’ambiente e quindi garantire che tutti gli operatori abbiano i requisiti e le competenze necessarie per ridurre le emissioni di gas serra.



## 4.3 Sicurezza dati e privacy

A seguito dell'entrata in vigore del regolamento Europeo REG UE 2016/679, Camst ha implementato le attività di adeguamento necessarie ai fini del corretto trattamento dei dati, così come previsto dalla normativa vigente.

A partire dal 2017 è stata condotta la valutazione dei rischi in base al principio *Privacy by Design*, con mappatura di tutti i trattamenti effettuati in azienda, le finalità dei trattamenti, le modalità e i tempi di conservazione, l'esame e l'aggiornamento dei documenti in conformità al regolamento e alla normativa nazionale (D.Lgs 101 del 2018) con particolare riferimento

alle informative, ai contratti con clienti e fornitori, emissioni di procedure e Policy aziendali. Questo ha comportato una riorganizzazione interna, in base alla quale è stato istituito il **Privacy Office** a presidio delle attività realizzate o da implementare e la nomina del **DPO (Data Protection Officer)**. Sono state istituite diverse sessioni di formazione ai dipendenti, dedicate alle specifiche funzioni aziendali in funzione dei trattamenti effettuati.

Nel corso del 2019 non sono pervenuti reclami e/o segnalazioni da parte degli Interessati riguardo a tematiche privacy e trattamento di dati personali da parte di Camst.

## 4.4 La gestione dei rischi

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di Camst è costituito dall'insieme delle **procedure, strutture organizzative e relative attività** volte ad assicurare una corretta conduzione dell'impresa, in coerenza con gli obiettivi prefissati. Tale sistema è volto all'identificazione, alla misurazione, alla gestione e al monitoraggio dei principali rischi aziendali e concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia delle operazioni dei processi aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello statuto sociale e delle procedure interne.

Le linee guida e di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi fanno riferimento a:

- **Modello 231**
- **Sistemi Certificati**
- **Procedure interne**

I soggetti coinvolti nella Gestione del Rischio sono:

- **Il Presidente**
- **Consiglio di Amministrazione**
- **Il Collegio Sindacale**
- **L'ODV**
- **Il Responsabile della funzione di Internal Auditing**
- **I Dirigenti preposti**
- **Il Controllo di Gestione**
- **I Dipendenti che intervengono con diverse responsabilità**



## The precautionary approach

Introdotta nel 1992 in occasione della Conferenza sullo Sviluppo e sull'Ambiente delle Nazioni Unite (United Nations in Principle 15 of 'The Rio Declaration on Environment and Development') nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, tale principio si basa sul presupposto "*better safe than sorry*" ed è stato recepito ed utilizzato ai diversi livelli governativi e nella prassi agli ambiti inerenti alla tutela e la salute dei consumatori.

L'applicazione di tale principio comporta, quale parte integrante della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare dalla presa di decisioni e/o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi. Qualora venga identificata l'esistenza di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e costi, dirette a prevenire e/o mitigare gli impatti negativi.

Le politiche praticate e le modalità di gestione dei propri processi ed erogazione dei servizi da parte di Camst tengono conto di tale principio.



I risultati economico-finanziari:  
creazione e distribuzione di  
**valore**

**territorio vuol dire crescere**

*Nella parte migliore  
del raccolto ci sono  
i semi che planteremo*



## 5.1 Il valore economico generato e distribuito

La rappresentazione del valore generato e distribuito consente di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dal Gruppo Camst e come viene distribuita ai suoi stakeholder interni ed esterni: soci e dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione, territorio e collettività. La tabella, una rilettura del Conto economico consolidato del Gruppo Camst dalla prospettiva degli stakeholder, mostra, pertanto, l'impatto economico che il Gruppo Camst produce.

Il Valore generato si riferisce ai ricavi netti del Gruppo Camst (Ricavi, Altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il Valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di Stakeholder ed i dividendi distribuiti ai soci.

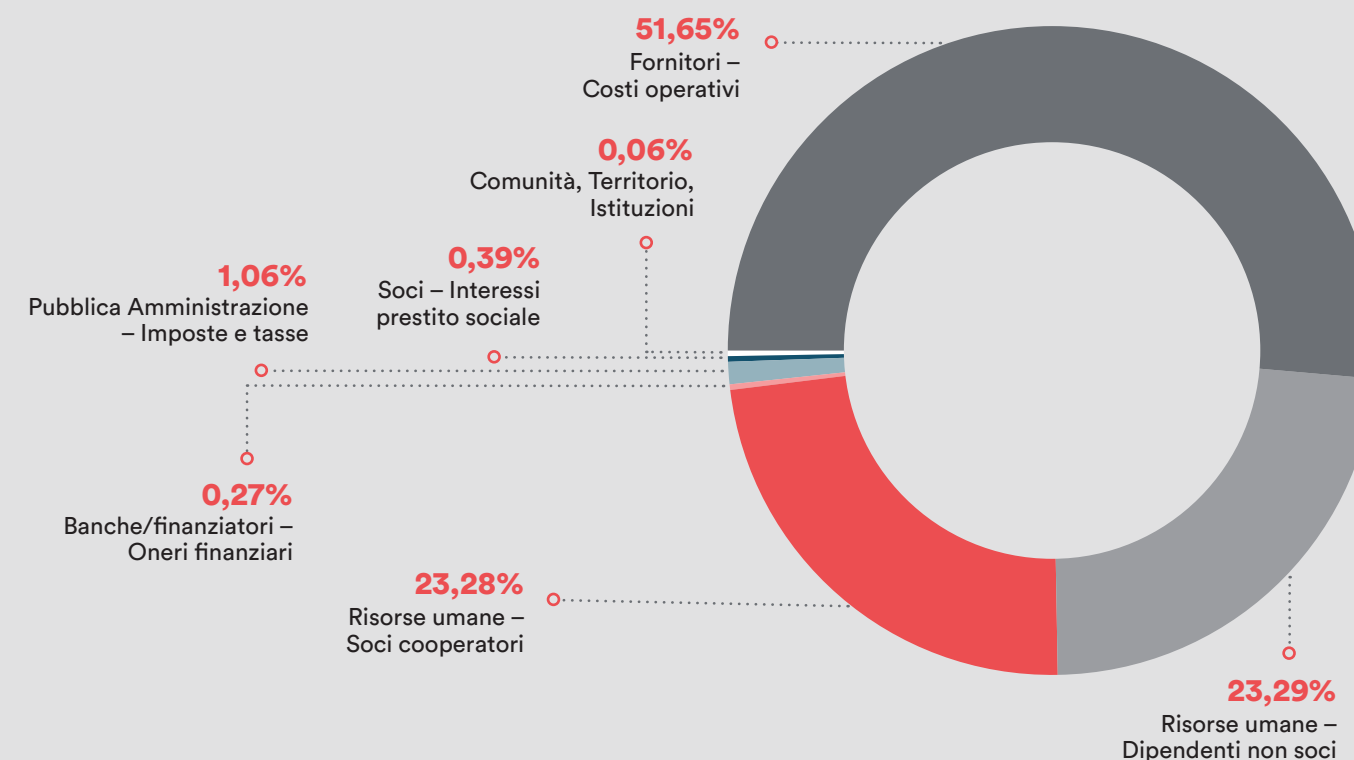
Il Valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra Valore economico generato e distribuito, e comprende, tra le altre voci, gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti e la fiscalità anticipata e differita.

### Valore economico generato e distribuito (Bilancio consolidato) (Importi in Euro)

	2018	2019
<b>Valore economico generato</b>	<b>691.584.351</b>	<b>770.765.886</b>
<b>Fornitori – Costi operativi</b>	(348.440.177)	(382.702.174)
<b>Risorse umane – Dipendenti non soci</b>	(132.812.693)	(173.754.755)
<b>Risorse umane – Soci lavoratori</b>	(172.182.000)	(171.638.581)
<b>Banche e altri finanziatori – Oneri finanziari</b>	(2.134.088)	(2.005.543)
<b>Soci – Interessi prestito sociale</b>	(758.943)	(784.804)
<b>Pubblica Amministrazione – Imposte e tasse</b>	(6.242.290)	(7.865.988)
<b>Comunità, Territorio, Istituzioni (Liberalità / attività sociali)</b>	(730.965)	(838.016)
	<b>(663.301.156)</b>	<b>(739.589.861)</b>
<b>Dividendi distribuiti – Soci<sup>1</sup></b>	(1.668.301)	(2.099.696)
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>(664.969.457)</b>	<b>(741.689.557)</b>
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>26.614.894</b>	<b>29.076.329</b>

<sup>1</sup>Dividendi distribuiti nel periodo e relativi all'utile della Capogruppo (Cooperativa) dell'esercizio precedente

## Il valore economico distribuito



### Remunerazione Soci – Dividendo Bilancio 2019 di Camst

Nonostante le raccomandazioni ed indicazioni di organismi sovranazionali, delle associazioni governative e bancarie consigliassero la non distribuzione di utili, il CdA ha ritenuto doveroso proporre una delibera che prevedesse il dividendo per tutti i soci cooperatori e sovventori a premio di un esercizio 2019 molto positivo, frutto del loro lavoro e del loro supporto.

Sono state accolte le raccomandazioni del Collegio sindacale e, in accordo con lo stesso, all'Assemblea dei Soci è stato proposto e successivamente approvato di destinare come da statuto il **30% a riserva ordinaria**, il **3% di legge al fondo mutualistico per lo sviluppo delle cooperative** e di appostare a **riserva straordinaria circa 667 mila euro**, di deliberare un **dividendo** a remunerazione del capitale dei soci sia cooperatori che sovventori del **4%** (quasi il massimo del 4,25% consentito quest'anno) e di riconoscere lo **0,5% di rivalutazione delle quote**, che andrà appunto in aumento del capitale stesso.

Tenuto conto del momento di difficoltà generale, nonostante la solida condizione finanziaria della Cooperativa, la proposta del Consiglio di Amministrazione, sentito il parere favorevole del Collegio sindacale, ed approvata dall'Assemblea dei soci, è stata quella, applicando principi di prudenza, di deliberare il pagamento del dividendo nel momento in cui le condizioni esogene saranno più favorevoli. Camst auspica comunque entro l'anno solare in corso.

## 5.2 Il patrimonio e la partecipazione sociale

### Destinazione utili 2019 della capogruppo

30% a riserva ordinaria	833.486	
a riserva straordinaria	666.594	
3% a fondo mutualistico	83.349	
<b>Totale fondi</b>	<b>1.583.429</b>	
dividendi ai soci cooperatori	564.702	4,00%
dividendi ai soci sovventori	497.397	4,00%
<b>Totale dividendi</b>	<b>1.062.100</b>	
rivalutazione ai soci cooperatori	70.585	0,50%
rivalutazione ai soci sovventori	62.173	0,50%
<b>Totale rivalutazione</b>	<b>132.759</b>	

**2.778.288**  
euro

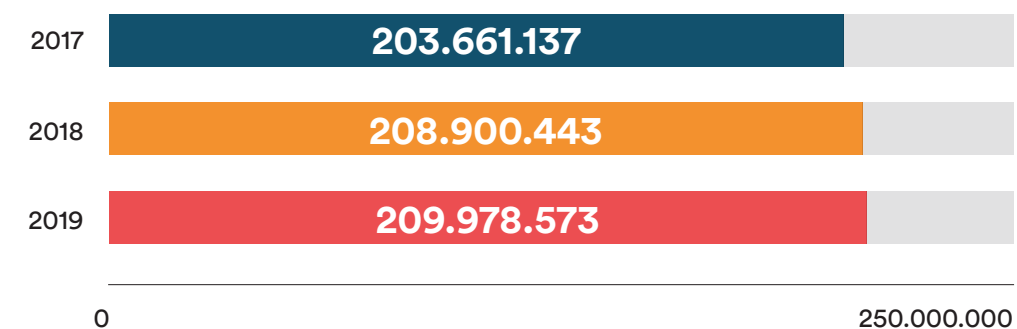
UTILE  
DELL'ESERCIZIO



### Patrimonio netto

Il patrimonio netto consolidato del Gruppo Camst al 31 dicembre 2019 è di **207.503.543 euro**.

Il patrimonio netto della sola Camst al 31 dicembre 2019 è di **209.978.572 euro**, che rimane a riserva indivisibile e concorre a supportare lo sviluppo della Cooperativa. Si tratta di un elemento chiave per Camst, in quanto costituisce garanzia di crescita per l'impresa, preservandone il valore per le generazioni future.



## Prestito sociale

Per i soci Camst è prevista la possibilità di investire direttamente nella Cooperativa attraverso il prestito sociale, una fonte primaria di finanziamento per Camst.

Al 31 dicembre 2019 il **prestito sociale è di 62,6 milioni di euro**. Di questi, al netto degli interessi accreditati (753 mila euro), **15,8 milioni euro sono relativi a libretti dei soci lavoratori**, attraverso i quali gli stessi ne governano la domiciliazione ordinaria e quindi privilegiano il risparmio libero.

**I soci sovventori**, i cui investimenti ammontano al 31 dicembre 2019 a **46,2 milioni di euro**, preferiscono la formula del vincolo che garantisce loro una maggiore remunerazione. I dati del prestito sociale attestano la solidità del rapporto di fiducia con quella parte di base sociale, che vede Camst come un'impresa sulla quale fare investimenti sicuri, fonti di buoni rendimenti.

In particolare, nonostante il periodo difficile causato dall'emergenza Covid-19 che ha generato nel Paese una maggiore necessità di liquidità e che ha avuto un impatto anche sul Prestito Sociale, la fiducia dei soci prestatori nei confronti della Cooperativa si è mantenuta elevata al punto che, anche nella prima parte del 2020, si è registrato un considerevole livello di rinnovo dei vincoli in scadenza.

<b>Prestito sociale</b> (in migliaia di euro)	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Var.</b>
<b>Prestito ordinario</b>	27.492	26.970	26.163	-3,0%
<b>Prestito vincolato</b>	36.040	35.725	35.925	0,6%
<b>Interessi accreditati</b>	522	513	508	
<b>TOTALE</b>	<b>64.054</b>	<b>63.208</b>	<b>62.596</b>	<b>-1%</b>
<b>Prestito vincolato</b>	3.877	4.043	3.809	
<b>Interessi accreditati</b>	1.007	1.033	1.001	

### Andamento del Prestito sociale

(in milioni di euro)

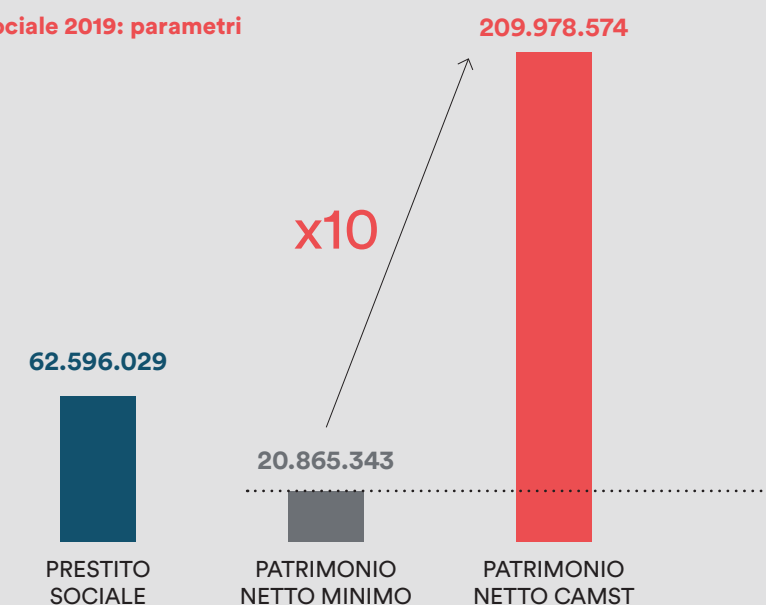
2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
62,29	59,03	59,65	63,44	64,15	65,08	64,05	63,21	62,60

La significativa dimensione del prestito sociale costituirà una leva per lo sviluppo delle attività, accompagnata dall'impegno di Camst su come aumentare la sicurezza dei depositi ed il rendimento dei loro risparmi.

Si ricorda che il regolamento statutario (così come previsto dai parametri di legge) prevede un massimo di raccolta possibile pari a tre volte il patrimonio netto della cooperativa. Allo stato attuale il patrimonio netto di Camst è di oltre 10 volte superiore al patrimonio netto minimo necessario, indice di grande sicurezza per tutti i soci prestatori.

Alla luce di tutto ciò, e delle azioni intraprese per garantire la liquidità e la continuità operativa, Camst ha la certezza che i risparmi depositati presso la Cooperativa, godano di una combinazione rischio/rendimento difficilmente riscontrabile sul mercato e che tale politica verrà perseguita anche nei prossimi anni.

### Il prestito sociale 2019: parametri





## Capitale sociale e numero Soci

Il Capitale dei soci (Capitale sociale + azioni di sovvenzione) di Camst al 31 Dicembre 2019 è di **26,3 milioni di euro**, con un **incremento annuo del 2,4%**. Il numero totale dei soci sovventori è aumentato rispetto allo scorso di 45 unità mentre per i soci lavoratori è diminuiti di 65 unità.

Numero Soci	2017	2018	2019	Differenza Anno precedente
Soci lavoratori	7.934	7.899	7.834*	-65
Soci sovventori	4.287	4.319	4.364	+45
%Posizioni totale soci	12.221	12.218	12.349	+131

\*fonte dato: gestionale SAP Risorse Umane

Capitale sociale e azioni di sovvenzione	2017	2018	2019	Var. %
Capitale sociale	11.922.000	13.719.000	13.424.000	-2,2
Azioni di sovvenzione	11.392.000	11.967.000	12.886.000	+45
Importi (euro)	23.314.000	25.686.000	26.310.000	+131

## Partecipazione sociale e servizi ai Soci

La partecipazione sociale in Camst coinvolge da protagonisti i soci in molte attività e comprende, oltre alla sfera economica e aziendale, anche quella culturale e della solidarietà.

Le principali voci di spesa per attività sociali nel 2019 possono essere raggruppate come segue:

- **Informazione:** Refuso e Bilancio Sociale versione light (€ 36.977).
- **Assemblee** Generali di Budget, Bilancio e separate per il rinnovo CDA, comprensivo dei costi di sale, strumentazione tecnica, pullman, mailing e cene (€ 262.264).
- Contributi ai soci o figli di soci che frequentano l'**Università e Borsa di Studio** (€55.000).
- **Iniziative sul territorio:** attività per i soci organizzate e gestite dai Consiglieri di Amministrazione delle Aree Territoriali, come ad esempio le cene sociali di fine anno e la Festa di Natale a Bologna (€ 174.741).
- **Solidarietà e sostegno al reddito** per l'acquisto di Buoni Welfare e per la quota di Camst per i centri estivi (€ 67.076).
- **Premi e omaggi:** premio per i 25 anni, gadget natalizio e pensionamenti (€83.471).

## 5.3 Gli investimenti

### Politiche e gestione degli investimenti finanziari

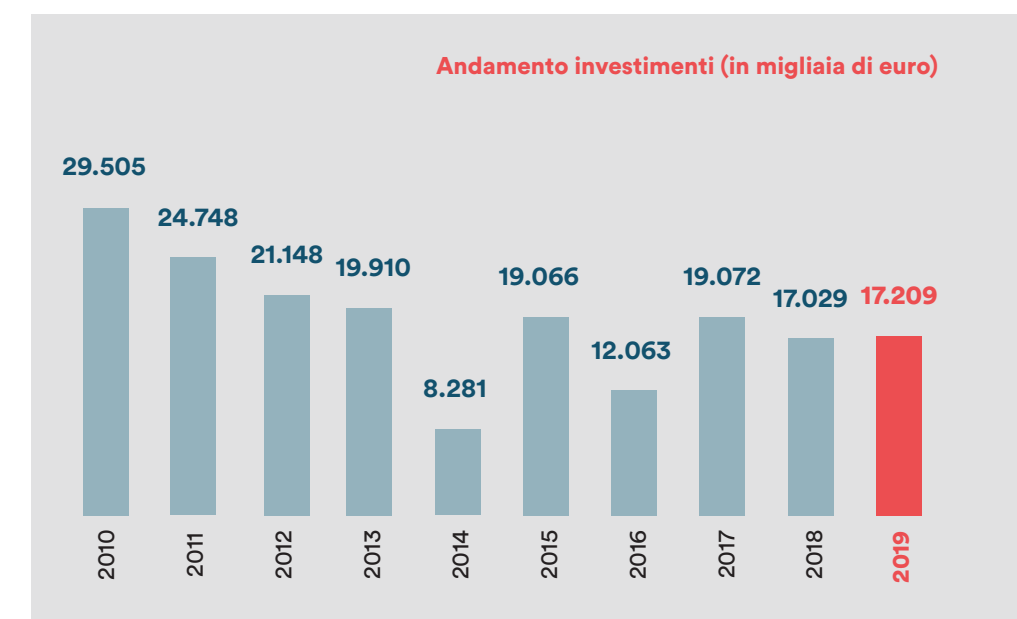
Il Gruppo Camst gestisce gli impieghi finanziari attraverso Finrest, società controllata al 100% da Camst. L'attività finanziaria è gestita in coordinamento con la capogruppo che ne definisce:

- Orizzonte temporale.
- Aspettative di rendimento.
- Propensione al rischio.

Dal 2013 l'attività di investimento del Gruppo è stata normata da un regolamento, che fissa l'obiettivo dell'attività finanziaria: conservazione del patrimonio ed efficiente remunerazione. Tale obiettivo è perseguito mediante la selezione e diversificazione degli investimenti ed un costante monitoraggio delle molteplici manifestazioni del rischio, al fine di prevenirlo e contenerlo. Nel corso del 2019 è stata avviata una riflessione sull'analisi e valutazione ("assessment") del portafoglio degli investimenti in essere in relazione ai parametri ESG, acronimo di Environmental - Social - Governance (ambientali - sociali e di governance) criteri adottati dagli operatori finanziari quale riferimento per la selezione degli investimenti responsabili e sostenibili. La verifica del profilo ESG degli investimenti Camst, oltre ad essere compatibile con i regolamenti interni di investimento, ha lo scopo non soltanto di valutare la coerenza ed il grado di rischio degli investimenti, ma anche quello di migliorare la performance / rendimento di medio-lungo periodo.

### Investimenti tecnici e innovazione

Gli investimenti tecnici effettuati nel 2019 dal **Gruppo Camst** sono di complessivi **18,2 milioni di euro**, di cui **17,2 milioni di euro da parte della capogruppo**. Parte degli investimenti del periodo hanno usufruito di detrazioni fiscali, in quanto investimenti riferiti a progetti innovativi ed eco-sostenibili, confermando l'attenzione di Camst per ambiente ed innovazione.





## Progetti e innovazione Camst

### Nuova Cucine centralizzata a Vicofertile

Nel 2019 è stata inaugurata la cucina centralizzata di Vicofertile (PR) dotata di attrezzature tecnologiche innovative e sostenibili, in grado di produrre migliaia di pasti al giorno. La progettazione ha tenuto in considerazione l'esigenza di minimizzare gli spostamenti degli operatori per ottenere i maggiori benefici possibili in termini di miglioramento dell'efficienza e nell'ottica di semplificare l'attività dei lavoratori. Inoltre, le aree di lavoro e le attrezzature sono state dimensionate in modo da salvaguardare la qualità e la sicurezza dei prodotti, garantendone il mantenimento delle temperature lungo tutto il processo produttivo, dal prelievo della materia prima fino alla spedizione dei prodotti finiti. Il nuovo sito produttivo è dotato di attrezzature ed impianti per l'industria 4.0, tutti connessi in rete, che dialogano su piattaforme attraverso le quali, da remoto, è possibile effettuare il controllo in tempo reale, il monitoraggio dei consumi energetici e la gestione di vari allarmi ed eventi.

Per massimizzare l'efficienza energetica e non disperdere in ambiente preziosa energia sono stati installati:

- recupero di calore dalle fumane di cottura, impiegato per il preriscaldamento dell'aria immessa in cucina;
- recupero di calore dagli impianti di refrigerazione industriale, impiegato per la produzione di acqua calda sanitaria.

Come ulteriore accorgimento per la riduzione dell'impatto ambientale delle attività è stato installato un impianto fotovoltaico per generare energia pulita.

Nel 2019 sono stati effettuati investimenti che ricadono nelle agevolazioni in materia di iper ammortamento (Industria 4.0) per euro 1.416.628,45.

### Cucina Centralizzata Castelmaggiore

Nel corso del 2019 è stato realizzato un investimento tecnologico nella Cu.Ce. di Castelmaggiore (BO) per installare nel sito produttivo:

- un impianto di recupero del calore proveniente dalle fumane di cottura;
- un sistema di supervisione degli impianti di ventilazione;
- sistema di contabilizzazione del calore recuperato e del calore consumato per il riscaldamento della zona cottura.

Nel 2019 sono stati effettuati investimenti che ricadono nelle agevolazioni in materia di iper ammortamento (Industria 4.0) per euro 112.620,11.





## 5.4 Il sostegno al territorio

### Il legame con il territorio in Italia

La quasi totalità dei fornitori della Capogruppo è italiano. Nelle politiche di acquisto vengono incentivati gli acquisti anche direttamente dai produttori, incoraggiando e sostenendo l'economia locale.

	2018	2019
<b>Percentuale acquisti da fornitori italiani</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>
<b>Fornitori locali (diretta)</b>	36%	37%
<b>Fornitori non locali (Cedi)</b>	59%	59%

Area geografica di provenienza	N°
<b>Nord</b>	1.105
<b>Centro</b>	286
<b>Sud e isole</b>	43
<b>Estero (provenienza Europa)</b>	21



### Impatto Camst : sostegno al territorio

Da oltre 70 anni Camst crea valore e lo ridistribuisce sul territorio perché ritiene che la crescita della Cooperativa non possa prescindere dalla crescita del territorio. Camst sostiene le piccole realtà, le amministrazioni comunali, le fondazioni culturali per contribuire allo sviluppo delle attività promosse a favore della valorizzazione del territorio in cui queste operano. È stato inoltre sostenuto il 40° congresso nazionale di Lega Coop, associazione a cui la cooperativa aderisce. Nel 2019 Camst ha destinato fondi per supportare 80 iniziative sul territorio ripartite in cinque categorie.

Vengono di seguito riportate le iniziative principali sostenute nelle diverse categorie:



**SOLIDARIETÀ** – Le iniziative di solidarietà sono numerose e distribuite su tutto il territorio nazionale. Dai piccoli contributi alle raccolte fondi per Onlus, come per esempio Bimbo tu di Bologna, ad appuntamenti storici come il “Pranzo di ferragosto” realizzato a Bologna in Piazza Maggiore o l’evento “Un Natale per chi è solo” entrambi a favore delle persone che si trovano in difficoltà.



**EDUCAZIONE ALIMENTARE** – Oltre ai numerosi progetti di educazione alimentare che vengono realizzati nelle scuole di cui Camst gestisce la ristorazione, si possono citare alcune attività di sponsorizzazione, quali la collaborazione con Last Minute Market e il sostegno alla campagna spreco zero 2018 per sensibilizzare i più piccoli nelle scuole al rispetto del cibo e al valore del recupero alimentare.



**SPORT** – Le attività sportive sono da sempre nel cuore di Camst. Dalla metà degli anni Quaranta dello scorso secolo, l’azienda è a fianco della squadra di calcio della città in cui è stata fondata: il Bologna F.C. Così come le due principali squadre di basket bolognesi: Fortitudo e Virtus. Numerose sono le società sportive di varie discipline che l’azienda supporta sul territorio: il Mazzola Valdarbia Calcio, la Savino del Bene Volley di Scandicci (FI) e l’Andrea Costa Imola Basket Società di Pallacanestro di Imola, per citarne alcune.



**CULTURA** – In ambito culturale Camst sostiene alcuni appuntamenti importanti, come la rassegna cinematografica “Cinema sotto le stelle”, promossa dalla Cineteca di Bologna. Il festival, che negli anni ha raggiunto fama e dimensioni internazionali, è diventato un punto di riferimento imprescindibile sia per il pubblico che per gli specialisti di settore. Camst sostiene inoltre la Fondazione Musica Insieme che promuove la cultura alla musica attraverso manifestazioni musicali e spettacoli.



## Altre iniziative

### PROGETTO ICARO FONDAZIONE GOLINELLI E ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITÀ DI BOLOGNA (UNIBO)

Da alcuni anni Camst collabora con la Fondazione Golinelli. Nata alla fine degli anni '80 a Bologna per "coltivare l'intelligenza delle giovani generazioni", la Fondazione vuole stimolare l'interesse e la passione di bambini, ragazzi e adulti nei confronti della scienza e della tecnologia. La Fondazione sostiene inoltre scienziati, studiosi e ricercatori con percorsi di formazione innovativi e mirati all'imprenditorialità.

Il Progetto Icaro, studiato dalla Fondazione Golinelli insieme all'Università di Bologna, è una "palestra di imprenditorialità", progettata per avvicinare gli studenti universitari alla cultura d'impresa e stimolare in loro creatività, passione e intraprendenza. Il percorso punta a realizzare progetti concreti, basati su problemi e sfide lanciate da imprese del territorio locale e nazionale in un'ottica di open innovation applicando la metodologia del Design Thinking. Nell'edizione 2019, a cui Camst ha partecipato, è stata lanciata una sfida a due gruppi di studenti per cercare di individuare possibili servizi accessori, nell'ambito non-food, da offrire alla clientela di Tavolamica durante la pausa pranzo. Il progetto del 2019, di cui gli studenti hanno già presentato il prototipo, è momentaneamente sospeso a causa dell'emergenza Covid-19, così come le attività dell'edizione 2020, per le quali sono state lanciate due nuove challenge.



### CAMST E CUCINE POPOLARI INSIEME PER "UN PASTO SOSPESO"

Come azienda di ristorazione Camst sente particolarmente il dovere di contribuire ad alimentare un circolo virtuoso di solidarietà, per rendere sempre più accessibile il cibo da parte di chi si trova in condizioni di disagio sociale. Da questo principio è nata la collaborazione tra Camst e Cucine Popolari, associazione che da anni si impegna per donare pasti alle persone in difficoltà sul territorio di Bologna, con cui è abbiamo sviluppato l'iniziativa "Un pasto sospeso".

Dal 20 maggio al 21 giugno 2019 i clienti dei locali Bass'8 e C'Entro di Bologna hanno avuto la possibilità di donare uno o più pasti sospesi a favore delle persone in difficoltà, con un contributo di 5 euro.

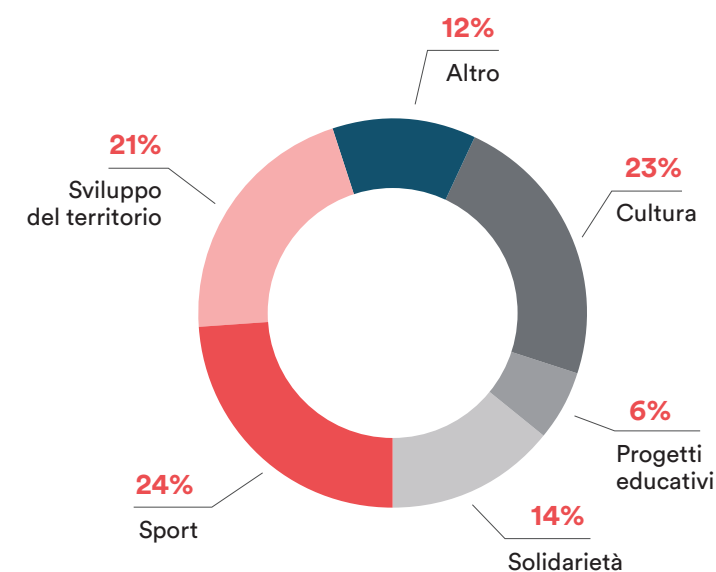
Grazie alla grande prova di solidarietà dei clienti e di molti dipendenti Camst sono stati donati

**425 pasti sospesi in un mese**, superando ampiamente le aspettative.

Nel corso dell'anno sono state così organizzate due cene solidali presso il Bass'8, a cui hanno avuto accesso persone gestite direttamente da Cucine Popolari, in collaborazione con il Comune di Bologna.

Sempre a supporto di Cucine popolari, i dipendenti Camst hanno avuto la possibilità di acquistare alcuni prodotti, come ad esempio pasta e passata di pomodoro, dal Ce.Di./ Centro Distribuzione Camst, per devolvere all'Associazione quanto incassato dalla vendita. Per valorizzare ulteriormente il progetto, la Direzione Acquisti ha coinvolto alcuni fornitori del territorio affinché donassero l'equivalente donato da Camst, attraverso il coinvolgimento dei loro dipendenti.

## Valore per le comunità



<b>Cultura</b>	<b>18</b>	€ 69.860
<b>Progetti educativi</b>	<b>5</b>	€ 20.419,67
<b>Solidarietà</b>	<b>11</b>	€ 30.050,00
<b>Sport</b>	<b>19</b>	€ 227.583,00
<b>Sviluppo del territorio</b>	<b>17</b>	€ 40.290,00
<b>Altro</b>	<b>10</b>	€ 43.110,00
<b>Totale complessivo</b>	<b>80</b>	€ 431.312,67



# le risorse umane

## **le buone scelte che danno frutto**

*Per coltivare qualità  
è necessario credere  
nelle persone*

## 6.1 La gestione responsabile e lo sviluppo delle risorse umane

Camst è un'azienda fatta di persone che lavorano ogni giorno per prendersi cura di altre persone attraverso servizi di ristorazione che rispettano le esigenze alimentari di tutti, ma anche prendendosi cura degli ambienti che le circondano.



### SALARIO MINIMO

Camst garantisce il rispetto dello standard di salario minimo, come previsto dalle normative vigenti, promuovendo anche iniziative a sostegno dei lavoratori in situazione di difficoltà.



### DISCRIMINAZIONE

Camst respinge qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri lavoratori in base ad ogni condizione; non utilizza né supporta alcun tipo di abuso nel rispetto della dignità di ogni individuo.



### LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

Camst tutela il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva nel rispetto delle normative vigenti.



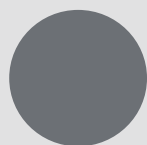
### SALUTE E SICUREZZA

Camst garantisce adeguati standard di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e mette in atto quanto necessario affinché tutti i collaboratori adottino comportamenti responsabili.



### LAVORO FORZATO

Camst rifiuta ogni forma di lavoro forzato od obbligato e si oppone ad ogni forma di sfruttamento dei lavoratori.



### LAVORO MINORILE

Camst non tollera alcuna forma di lavoro minorile nelle proprie strutture e non impegna né supporta il lavoro minorile nell'ambito della propria supply chain.



## Camst

Facendo riferimento alla Cooperativa, alla quale fa capo la parte più rilevante delle risorse umane, la gestione delle risorse umane è basata sull'applicazione delle normative vigenti e degli accordi collettivi, in linea con i principi della **Norma SA 8000**.

Dopo un periodo di crescita dimensionale conseguente ad acquisizioni societarie, il livello di occupazione negli ultimi anni si è sostanzialmente stabilizzato. La presenza femminile nella compagine aziendale risulta essere da sempre molto alta e a fine 2019 rappresenta l'**85,45%** della forza lavoro di Camst. Tale quota maggioritaria di personale di genere femminile non ha peraltro trovato corrispondenza nella composizione dei vertici dell'azienda. Tale circostanza è stata oggetto di una riflessione da parte della Direzione che, partendo dall'analisi dei dati, ha deciso di realizzare nel corso del tempo programmi di formazione e attività di sensibilizzazione atte a promuovere le pari opportunità e sviluppo delle carriere.

Si ritiene rilevante evidenziare come l'ingresso nella divisione Facility abbia consentito un allargamento a livello di nazionalità dei dipendenti Camst. I lavoratori stranieri a fine 2019 rappresentavano l'**8,1%**.

I contratti a tempo indeterminato sono predominanti anche nel 2019, con una prevalenza di contratti part-time, aspetto caratteristico sia del business della ristorazione che del facility. Va segnalato che nei contratti part-time la percentuale di donne è particolarmente elevata (**93,3%**).



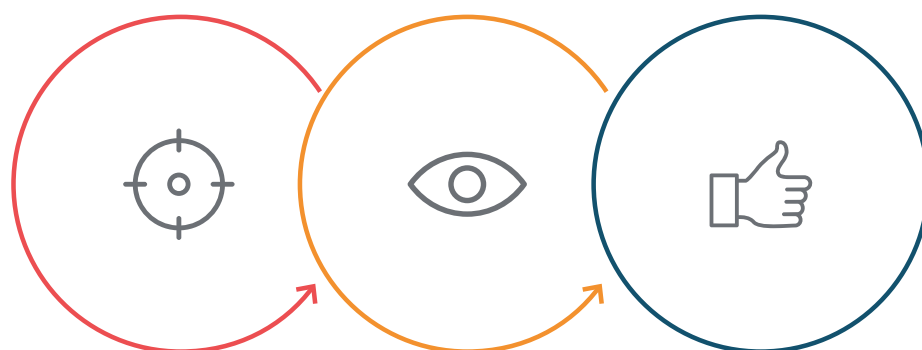


## SA 8000: il Sistema di gestione della Responsabilità Sociale di Camst



Dal 2007 Camst ha adottato il sistema di gestione SA8000 - Standard Internazionale, certificato da un soggetto esterno - che norma e misura l'eticità delle imprese con particolare attenzione verso i lavoratori e la supply chain.

### IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE È:



#### MIRATO

a creare un ambiente che a tutti gli operatori, soci e dipendenti offra le migliori condizioni per lavorare al meglio e quindi perseguire nel miglior modo gli obiettivi della mission aziendale.

#### FOCALIZZATO

sulla progressiva incorporazione della sostenibilità nelle scelte strategiche e nello sviluppo dei business gestiti.

#### ATTUATO IN CONFORMITÀ

alla Dichiarazione Universale ONU dei Diritti dell'Uomo e alle Convenzioni e Raccomandazioni ILO (International Labour Organization) richiamate dalla norma SA 8000, applicando la Legislazione nazionale del Lavoro e quanto previsto dalla Contrattazione Collettiva Nazionale e di 2° livello.

## 6.2 Le relazioni industriali: libertà di associazione

Le relazioni sindacali ed industriali di Camst Group sono orientate al confronto con le Organizzazioni Sindacali (OO. SS.) quali organismi di rappresentanza dei lavoratori, secondo principi di partecipazione, correttezza, trasparenza e senso di responsabilità nel raggiungimento dei risultati complessivi.

Camst Group garantisce a ogni suo collaboratore un rapporto di lavoro trasparente e la piena tutela dei propri diritti, indipendentemente dalle forme di contratto caratterizzanti i Paesi in cui opera.

A livello italiano, l'ambito di riferimento è costituito da cinque Contratti Collettivi di Lavoro:

- Dirigenti cooperativi.
- Edili Coop.
- Igiene e Multiservizi.
- Metalmeccanici Coop.
- Pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo.

Per quanto riguarda l'Italia, le Relazioni Sindacali relative alle varie Aree Territoriali vengono gestite in loco direttamente dai Responsabili Risorse Umane di Area. Questi ultimi sono coordinati dal Responsabile delle Relazioni Industriali e Sindacali che gestisce i rapporti con le OO. SS. a livello nazionale.

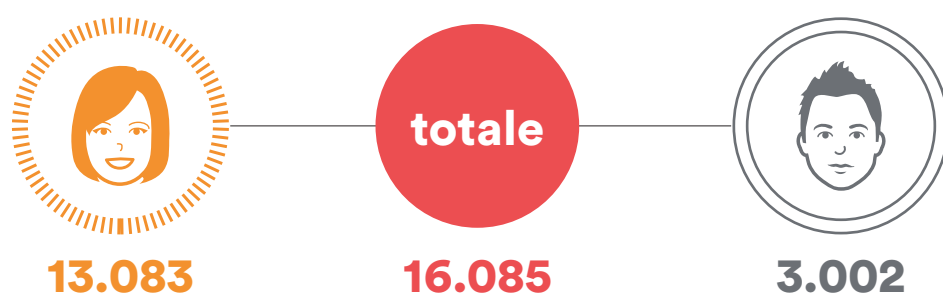


## 6.3 Le risorse Camst: tutela e creazione di occupazione

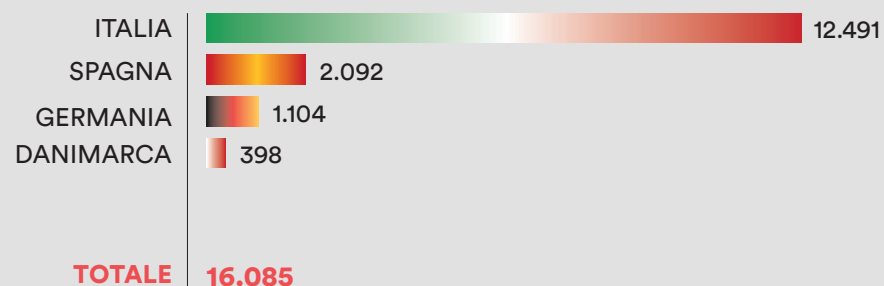
### I dipendenti

Camst è nata a Bologna ma è cresciuta nel corso degli anni anche attraverso l'acquisizione di società in Italia e all'estero. Complessivamente, al 31 dicembre 2019, il Gruppo Camst conta un totale **16.085** dipendenti. Si precisa che i dati relativi alla consistenza del personale, come previsto dai GRI Standards, sono riferiti ai dipendenti in forza alla fine del periodo considerato ("Head Count").

L'**81,3%** dei lavoratori è rappresentato da donne, il restante **18,7%** da uomini.

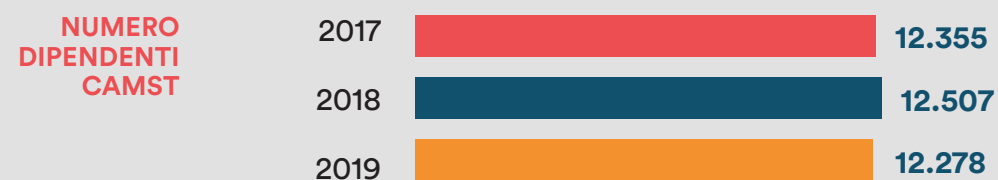


#### LA PRESENZA DEL GRUPPO CAMST IN EUROPA (I DIPENDENTI)



I dati riportati di seguito e nei successivi paragrafi si riferiscono a **Camst**, rappresentativi del **76,3%** del totale della popolazione dei dipendenti del Gruppo al 31 dicembre 2019.

Il grafico riporta il numero complessivo di dipendenti della cooperativa a tempo determinato ed indeterminato.



### Dipendenti per ruolo e genere

	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>DIRIGENTI</b>	1	17	<b>18</b>	1	17	<b>18</b>	1	15	<b>16</b>
<b>QUADRI</b>	57	85	<b>142</b>	56	82	<b>138</b>	53	78	<b>131</b>
<b>IMPIEGATI</b>	832	160	<b>992</b>	862	172	<b>1.034</b>	843	175	<b>1.018</b>
<b>OPERAI</b>	9.623	1.580	<b>11.203</b>	9.773	1.544	<b>11.317</b>	9.595	1.518	<b>11.113</b>
<b>TOTALE</b>	<b>10.513</b>	<b>1.842</b>	<b>12.355</b>	<b>10.692</b>	<b>1.815</b>	<b>12.507</b>	<b>10.492</b>	<b>1.786</b>	<b>12.278</b>

L'organico è costituito per la maggior parte da operai, che rappresentano il **90,5%** della forza lavoro complessiva, mentre gli impiegati rappresentano l'**8,3%**. I dirigenti sono lo **0,1%** e i quadri l'**1,1%**. Il dato relativo all'occupazione si mantiene sostanzialmente stabile.

Di seguito sono riportati i dati inerenti al numero di **soci lavoratori**, che rappresentano il **68%** dei lavoratori a tempo indeterminato, un dato che si mantiene pressoché costante. Sul totale dei soci, nella **ristorazione** è concentrato il **93,3%** mentre nella **Divisione Facility** il restante **6,7%**.

### Soci<sup>1</sup>

	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>SOCI</b>	6.776	1.171	<b>7.947</b>	6.715	1.136	<b>7.851</b>	6.690	1.144	<b>7.834</b>
<b>NON SOCI</b>	3.099	454	<b>3.553</b>	3.225	490	<b>3.715</b>	3.220	473	<b>3.693</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9.875</b>	<b>1.625</b>	<b>11.500</b>	<b>9.940</b>	<b>1.626</b>	<b>11.566</b>	<b>9.910</b>	<b>1.617</b>	<b>11.527</b>

### Dipendenti soci per Area – Divisione

	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>FOOD</b>	6.342	1.029	<b>7.371</b>	6.293	1.000	<b>7.293</b>	6.295	1.017	<b>7.312</b>
<b>FACILITY</b>	434	142	<b>576</b>	422	136	<b>558</b>	395	127	<b>522</b>
<b>TOTALE</b>	<b>6.776</b>	<b>1.171</b>	<b>7.947</b>	<b>6.715</b>	<b>1.136</b>	<b>7.851</b>	<b>6.690</b>	<b>1.144</b>	<b>7.834</b>

<sup>1</sup>Il numero dei dipendenti soci si riferisce a dipendenti con contratti a tempo indeterminato come definito dallo statuto della cooperativa.

## Dipendenti Non Soci per Area – Divisione

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FOOD	2.672	279	2.951	2.831	335	3.166	2.853	329	3.182
FACILITY	427	175	602	394	155	549	367	144	511
<b>TOTALE</b>	<b>3.099</b>	<b>454</b>	<b>3.553</b>	<b>3.225</b>	<b>490</b>	<b>3.715</b>	<b>3.220</b>	<b>473</b>	<b>3.693</b>

La quasi totalità del personale (93,9%) è a tempo indeterminato mentre il 17,2% dei contratti è full time.

## Dipendenti per tipologia di contratto e genere

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
A TEMPO INDETERMINATO	9.875	1.625	11.500	9.940	1.626	11.566	9.910	1.617	11.527
A TEMPO DETERMINATO	638	217	855	752	189	941	582	169	751
<b>TOTALE</b>	<b>10.513</b>	<b>1.842</b>	<b>12.355</b>	<b>10.692</b>	<b>1.815</b>	<b>12.507</b>	<b>10.492</b>	<b>1.786</b>	<b>12.278</b>

## Dipendenti per tipo di impiego e genere

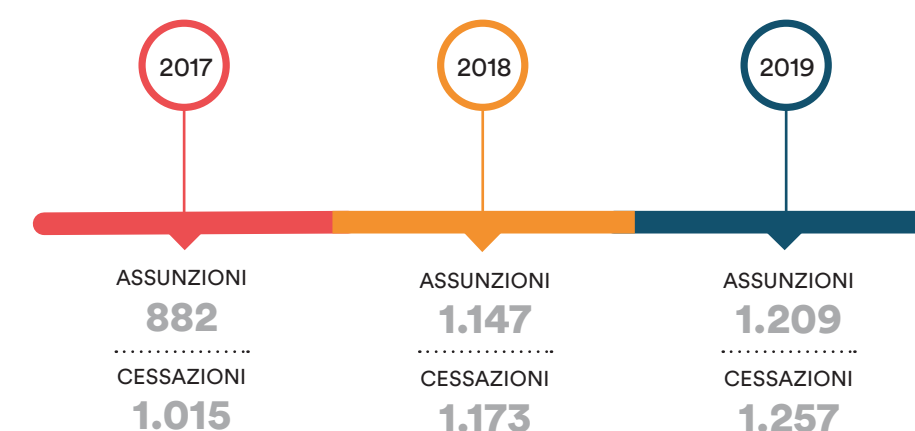
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FULL-TIME	998	1.098	2.096	1.010	1.120	2.130	1.006	1.105	2.111
PART-TIME	9.515	744	10.259	9.682	695	10.377	9.486	681	10.167
<b>TOTALE</b>	<b>10.513</b>	<b>1.842</b>	<b>12.355</b>	<b>10.692</b>	<b>1.815</b>	<b>12.507</b>	<b>10.492</b>	<b>1.786</b>	<b>12.278</b>

## Il turnover

In Camst nel 2019 sono state effettuate complessivamente 1.209 nuove assunzioni e si sono verificate 1.257 cessazioni del rapporto di lavoro.

Si registra un aumento del numero di assunzioni del 5,4 % rispetto all'anno precedente.



Nelle tabelle successive vengono riportati i tassi di turnover degli ultimi tre esercizi:

Tasso turnover	2017	2018	2019
Tasso turnover negativo	8,8%	10,3%	10,9%
Tasso turnover positivo	7,7%	10,1%	10,5%
Tasso turnover complessivo	16,5%	20,5%	21,3%
Tasso di compensazione del turnover	86,9%	97,8%	96,2%

Il tasso di turnover complessivo fornisce informazioni sulla dimensione del volume di entrate e di uscite gestite in Camst nel triennio di riferimento. Nel 2019 risulta pari al 21,3%. Il cluster maggiormente soggetto al turnover è rappresentato da persone con più di 50 anni e rappresenta circa il 56% delle uscite.

Il tasso di compensazione del turnover conferma una complessiva stabilizzazione dell'organico.



## 6.4 Welfare, diversità e pari opportunità in Camst

### I numeri del welfare

Il 2019 ha visto l'introduzione di nuovi strumenti di sostegno e il coinvolgimento attivo dei lavoratori, volti a costituire un sistema di **welfare aziendale**, concepito per rispondere concretamente ai bisogni reali dei lavoratori, coerente con l'obiettivo di Camst di costruire un sistema sostenibile e mirato, utile ad aumentare sensibilmente il benessere dei lavoratori, motivandoli a partecipare attivamente allo sviluppo della propria azienda.

A novembre 2019 è stato attivato **"Accanto a te"**, il programma di welfare aziendale disegnato su misura per i dipendenti, in quanto permette loro di usufruire dei vari servizi messi a disposizione, attraverso la piattaforma Colectivosvip. Tra i servizi offerti rientrano:

- **Assistente Welfare**, una figura che può essere contattata da tutti i dipendenti, orientandoli verso le migliori soluzioni disponibili al momento per le loro esigenze e dando supporto per accedere ad iniziative e contributi aziendali e non;
- **visite di prevenzione oncologica**, in collaborazione con la **Fondazione ANT**;
- **servizi di socio-assistenza attraverso l'accesso ad una rete nazionale di servizi sociali**;
- **sconti e convenzioni per lo shopping**.

Dopo la fase di avvio, è stata pianificata una seconda fase, che porterà ad evoluzioni, ampliamento e diversificazione dei servizi messi a disposizione per intercettare le richieste e necessità, individuati tramite l'analisi dei bisogni dei fruitori del servizio stesso.

Nei **primi sei mesi** dalla partenza del piano welfare, attraverso una serie di incontri informativi nei vari territori, che hanno visto coinvolte oltre **150 persone**, e ad alcune campagne di comunicazione dei servizi del welfare Camst, si sono registrate oltre **1.800 iscrizioni** alla piattaforma Accanto a Te.

Attraverso la piattaforma Colectivosvip sono state attivate **4.464 convenzioni**. Inoltre, sono state gestite le seguenti attività:

- chiamate all'**assistente welfare: 350 utenti**;
- iscrizioni alla **piattaforma** del nostro partner di welfare Camst, **"Eudaimon"**: **420 utenti** attivati. La piattaforma, nello specifico grazie al servizio **"Al tuo fianco"**, connesso alle realtà territoriali, è in grado di fornire ai colleghi informazioni utili su interventi attivati dagli enti locali a sostegno dei propri cittadini;
- attivazione del Servizio **"Al tuo fianco"**: 15 utenti.

Va specificato che l'emergenza sanitaria di questi mesi ci ha posti di fronte alla necessità di far slittare nel tempo gli obiettivi di Welfare prefissati.



### Inclusione sociale

L'inserimento di persone diversamente abili è un tema in cui l'Azienda continua ad impegnarsi. Camst gestisce la diversità conformemente alle regole e alle prassi previste dalle leggi applicabili e incentiva i diversi dipartimenti aziendali all'inserimento di risorse diversamente abili. Al 31 dicembre 2019 i dipendenti diversamente abili sono **193**.

	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
DIPENDENTI DIVERSAMENTE ABILI	145	40	185	147	47	194	143	50	193

Da oltre 30 anni Camst e le società italiane del Gruppo collaborano con enti pubblici (ASL e Comuni, in primis) e associazioni, per contribuire alla realizzazione di percorsi di inclusione sociale per persone provenienti da situazioni di emarginazione o svantaggiate, attraverso l'acquisizione di competenze professionali.

Nel corso del 2019 sono stati inseriti in stage 132 persone portatrici di handicap fisici, psichici, sensoriali o in condizione di disagio sociale.



L'incremento degli stage rispetto agli anni precedenti conferma il costante impegno verso i temi di inclusione sociale. Rientrano in questa categoria i tirocini curriculari rivolti a chi sta frequentando un percorso formativo che prevede, all'interno del programma didattico, un periodo dedicato all'apprendimento attivo da svolgersi all'interno di una realtà lavorativa.

<sup>2</sup>Nel 2017 e nel 2018 si registravano rispettivamente 117 e 128 inserimenti lavorativi.

I tirocini curriculari possono essere promossi:



I tirocini extra curriculari sono invece esperienze in azienda rivolte a persone che hanno assolto il diritto-dovere all'istruzione e alla formazione, disoccupati o inoccupati. Non si tratta di un rapporto di lavoro ma di una modalità formativa che fa acquisire nuove competenze attraverso la conoscenza diretta del mondo del lavoro. Quando i destinatari sono neolaureati e neodiplomati l'obiettivo del tirocinio è di aumentarne la competitività sul mercato del lavoro. Quando i destinatari sono soggetti svantaggiati o con disabilità, la finalità è quella di favorirne la socializzazione, l'inclusione sociale e lo sviluppo delle autonomie. I tirocini extra-curriculari sono normati a livello regionale, prevedono periodi minimi e massimi di svolgimento, una indennità obbligatoria in favore del tirocinante e il riferimento obbligatorio alle competenze, conoscenze, capacità che si intendono acquisire e sviluppare.

**Stage con finalità formative per il lavoro**

2017	2018	2019
108	113	110

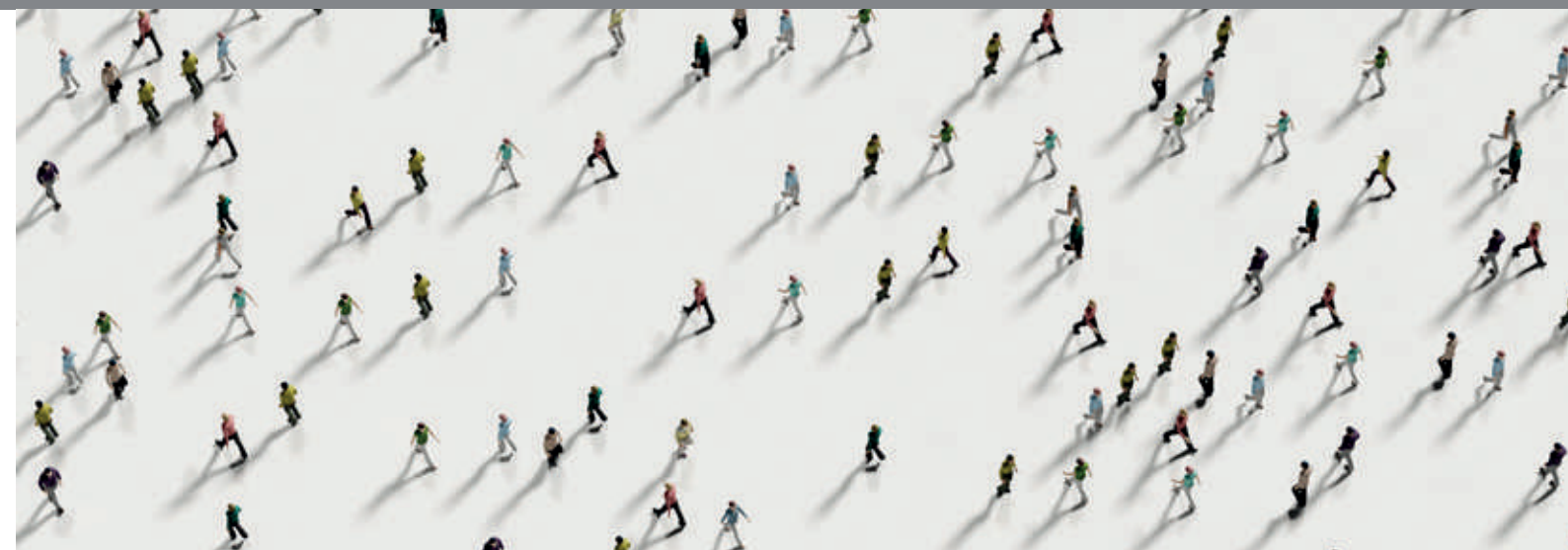
**PROGETTO ICARO  
FONDAZIONE GOLINELLI  
E ALMA MATER STUDIORUM –  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA (UNIBO)**

ICARO è una “palestra di imprenditorialità” progettata per avvicinare gli studenti universitari alla cultura d’impresa e stimolare in loro creatività, passione e intraprendenza. Il percorso punta a realizzare progetti concreti, basati su problemi e sfide lanciate da imprese del territorio locale e nazionale in un’ottica di *open innovation* applicando la metodologia del *design thinking*. Con Progetto Icaro Camst cerca di individuare possibili servizi accessori, nell’ambito non-food, da offrire alla clientela di Tavolamica durante la pausa pranzo.



## Diversità e pari opportunità

Il personale femminile di Camst al 31 dicembre 2019 è di **10.492** donne e rappresenta l'**85,5%** del totale della forza lavoro, distribuito in tutte le aree aziendali. Di seguito la suddivisione per genere e fascia di età.



### Dipendenti per fasce d'età

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FINO A 29 ANNI	380	212	592	403	185	588	369	171	540
DA 30 A 50 ANNI	5.735	1.094	6.829	5.524	1.072	6.596	5.221	1.070	6.291
OLTRE I 50 ANNI	4.398	536	4.934	4.765	558	5.323	4.902	545	5.447
<b>TOTALE</b>	<b>10.513</b>	<b>1.842</b>	<b>12.355</b>	<b>10.692</b>	<b>1.815</b>	<b>12.507</b>	<b>10.492</b>	<b>1.786</b>	<b>12.278</b>

### Diversità dipendenti per categoria/genere (per categoria di dipendenti)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
DIRIGENTI	5,6%	94,4%	100%	5,6%	94,4%	100%	6,3%	93,8%	100%
QUADRI	40,1%	59,9%	100%	40,6%	59,4%	100%	40,5%	59,5%	100%
IMPIEGATI	83,9%	16,1%	100%	83,4%	16,6%	100%	82,8%	17,2%	100%
OPERAI	85,9%	14,1%	100%	86,4%	13,6%	100%	86,3%	13,7%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>85,1%</b>	<b>14,9%</b>	<b>100%</b>	<b>85,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100%</b>	<b>85,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100%</b>

### Diversità dipendenti per fasce di età/genere (su totale fasce di età)

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
FINO A 29 ANNI	64,2%	35,8%	100%	68,5%	31,5%	100%	68,3%	31,7%	100%
DA 30 A 50 ANNI	84,0%	16,0%	100%	83,7%	16,3%	100%	83,0%	17,0%	100%
OLTRE I 50 ANNI	89,1%	10,9%	100%	89,5%	10,5%	100%	90,0%	10,0%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>85,1%</b>	<b>14,9%</b>	<b>100%</b>	<b>85,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100%</b>	<b>85,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100%</b>

### Diversità dipendenti per nazionalità e genere

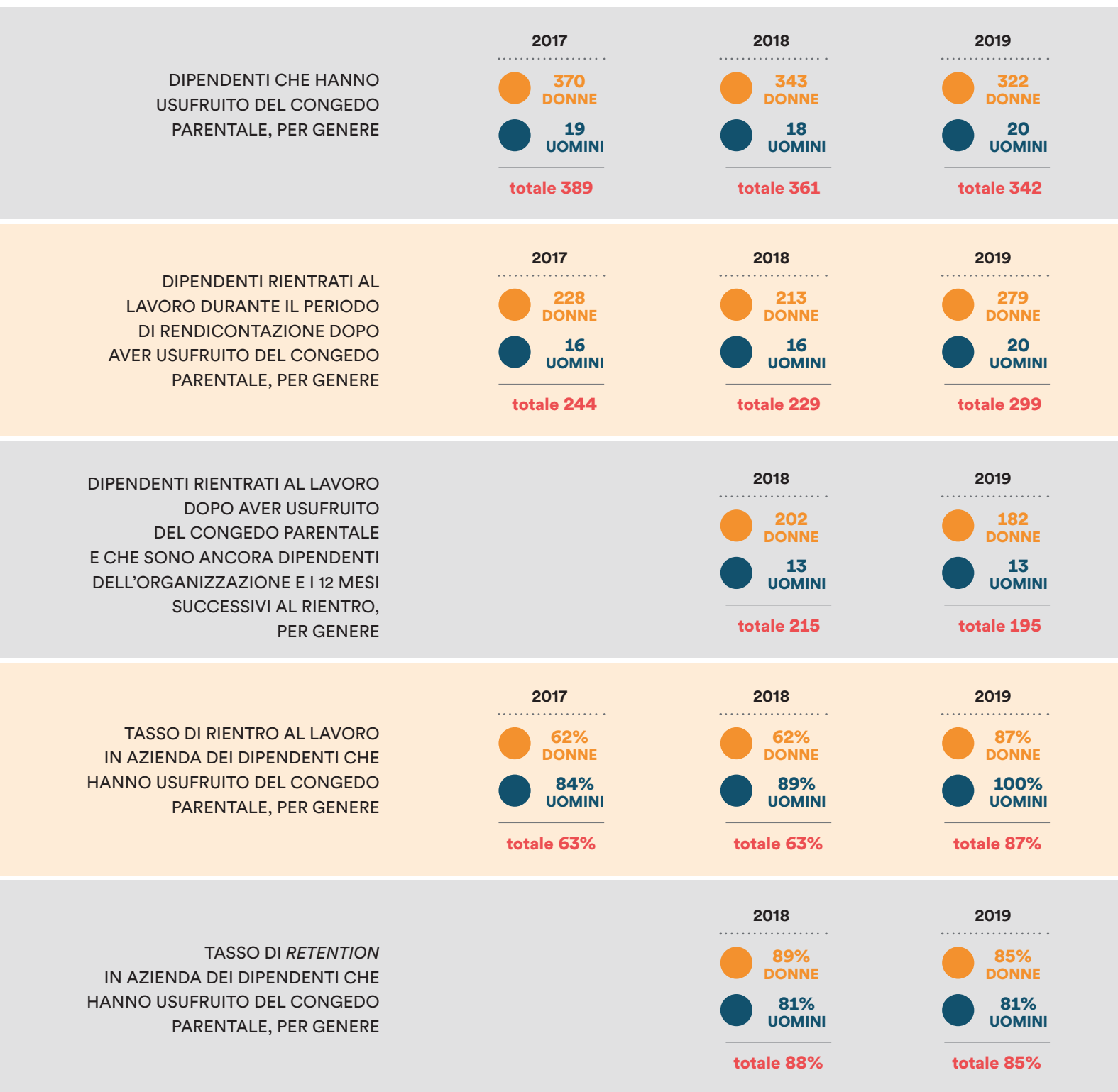
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
ITALIANI	79,3%	12,9%	92,2%	79,7%	12,5%	92,2%	79,3%	12,7%	91,9%
ALTRE NAZIONALITÀ	5,8%	2,0%	7,8%	5,8%	2,0%	7,8%	6,2%	1,9%	8,1%
<b>TOTALE</b>	<b>85,1%</b>	<b>14,9%</b>	<b>100%</b>	<b>85,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100%</b>	<b>85,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>100%</b>

Il 91,9 % dei dipendenti è di nazionalità italiana e si conferma un trend riguardo il personale di nazionalità diversa da quella italiana stabile rispetto allo scorso anno.



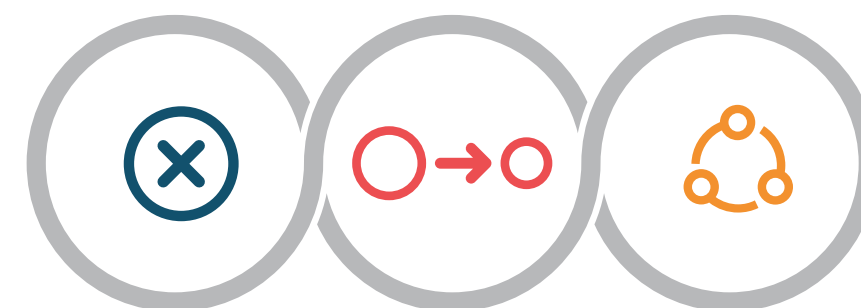
Il congedo parentale è riconosciuto ai sensi della normativa vigente per tutti i dipendenti della cooperativa (100% dei lavoratori). Nel corso dell'esercizio 2019 hanno usufruito di tale diritto 342 persone.



## 6.5 Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro è un requisito fondamentale. Come per le informazioni riportate nei precedenti paragrafi del presente capitolo, ove non diversamente indicato, i dati sono riferiti a Camst.

In relazione a tale aspetto, Camst ha scelto di dotarsi anche di un Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro secondo la Norma Internazionale **ISO 45001**, per l'area ristorazione e per la divisione facility (quest'ultima attualmente certificata OHSAS 18001 ed in fase di transizione alla norma ISO 45001), con lo scopo di perseguire i seguenti risultati:



- ELIMINARE** O RIDURRE AL MINIMO TUTTI I RISCHI SUL LUOGO DI LAVORO, SIA PER I DIPENDENTI CHE PER TUTTE LE PERSONE EVENTUALMENTE ESPOSTE
- RIDURRE** PROGRESSIVAMENTE I COSTI COMPLESSIVI DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO, IN PARTICOLARE QUELLI DERIVATI DA INCIDENTI, INFORTUNI E MALATTIE PROFESSIONALI
- CONTRIBUIRE** AL MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO PER TUTTO IL PERSONALE

Camst, a livello di Gruppo in Italia, si avvale complessivamente di due Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), rispettivamente per l'area ristorazione e per il Facility Management, con uno staff di Addetti (ASPP) dislocati nelle diverse aree territoriali. Sono presenti inoltre **32 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)** che garantiscono un ulteriore presidio nei diversi territori in cui operiamo.

Principali figure coinvolte ANNO 2019

RSPP 2

RLS 32

MEDICI COMPETENTI 22

## Andamento infortuni

### Camst

Gli infortuni in azienda riguardano prevalentemente tagli, sollevamenti e movimenti che hanno portato a cadute e urti contro parti meccaniche. Per l'anno 2019 le ore lavorate nell'area ristorazione e nella divisione facility sono state complessivamente **12.332.873**. In riferimento alle ore lavorate, si registra una diminuzione complessiva del **5%** degli infortuni sul lavoro nell'area ristorazione e del **3%** per la Divisione facility. In entrambi i casi non si sono registrati infortuni mortali.

Nel 2019 si sono registrati nell'area ristorazione **428 eventi infortunistici** di cui il **22% in itinere**, mentre nella Divisione facility **77 eventi** di cui il **31% in itinere**. Per gravi sono stati considerati gli incidenti che hanno portato ad un'assenza minima di 180 giorni. Il trend risulta complessivamente diminuito.

#### RISTORAZIONE

INCIDENTI SUL LAVORO	2017	2018	2019
Incidenti gravi	2	6	3
Altri incidenti	494	444	425
<b>Totale incidenti registrati</b>	<b>496</b>	<b>450</b>	<b>428</b>
<i>Di cui incidenti in itinere</i>	<i>15%</i>	<i>17%</i>	<i>22%</i>
Totale ore lavorate	10.982.459	10.849.623	10.956.823

#### FACILITY

INCIDENTI SUL LAVORO	2017	2018	2019
Incidenti gravi	1	2	0
Altri incidenti	91	77	77
<b>Totale incidenti registrati</b>	<b>92</b>	<b>79</b>	<b>77</b>
<i>Di cui incidenti in itinere</i>	<i>25%</i>	<i>26%</i>	<i>31%</i>
Totale ore lavorate	1.488.914	1.532.880	1.376.050

### Camst – Indice infortuni al netto degli infortuni in itinere

Nel 2019 l'**indice di frequenza** per l'**area ristorazione** è pari a 30,57, in diminuzione rispetto al 2018. L'indice di gravità di tali infortuni è pari a 0,74 mentre la durata media è stata di 24,2 giorni.

Nella **divisione facility** l'indice di frequenza è sostanzialmente in linea con l'anno precedente; l'indice di gravità di tali infortuni è pari a 0,76 mentre la durata media è stata di 20,4 giorni.

Infortuni sul lavoro al netto degli infortuni in itinere – Camst <sup>3</sup>	2017	2018	2019
<b>Area Ristorazione</b>			
Indice Frequenza Infortuni	38,52	34,47	30,57
Indice Gravità Infortuni	0,94	0,88	0,74
Infortuni-durata media (giorni)	24,4	25,6	24,2
<b>Divisione facility</b>			
Indice Frequenza Infortuni	45,1	37,40	37,10
Indice Gravità Infortuni	1,07	0,90	0,76
Infortuni-durata media (giorni)	23,6	24,1	20,4

Di seguito sono riportati i giorni di assenza relativi ad infortuni, malattie, congedi parentali e maternità, espressi in percentuale. L'andamento si mantiene pressoché costante nel tempo.

#### GIORNI DI ASSENZA<sup>4</sup> PER TIPOLOGIA Area ristorazione

2017	2018	2019
INFORTUNI 7,1%	INFORTUNI 6,2%	INFORTUNI 5,7%
MALATTIE 74,0%	MALATTIE 77,2%	MALATTIE 78,7%
CONGEDI 18,9%	CONGEDI 16,6%	CONGEDI 15,6%
<b>TOTALE 100%</b>	<b>TOTALE 100%</b>	<b>TOTALE 100%</b>

#### GIORNI DI ASSENZA<sup>4</sup> PER TIPOLOGIA Divisione facility

2017	2018	2019
INFORTUNI 9,7%	INFORTUNI 10,5%	INFORTUNI 9,0%
MALATTIE 64,0%	MALATTIE 68,7%	MALATTIE 64,8%
CONGEDI 26,4%	CONGEDI 20,9%	CONGEDI 26,3%
<b>TOTALE 100%</b>	<b>TOTALE 100%</b>	<b>TOTALE 100%</b>

<sup>3</sup>L'indice di frequenza è calcolato considerando Nr. infortuni al netto degli infortuni in itinere / ore lavorate \* 1.000.000.

L'indice di gravità: giorni di assenza infortuni / ore lavorate \* 1000.

La durata media: durata media infortuni in giorni da calendario.

<sup>4</sup>Il dato è fornito dall'ufficio paghe considerando tutte le ore lavorative in cui il dipendente è risultato assente.

## Società controllate italiane

Si riporta il dettaglio degli eventi infortunistici complessivi dell'ultimo triennio, con il dettaglio in % di quelli in itinere. Non si sono verificati eventi gravi o mortali. Con riferimento a Finrest, nel triennio non si sono registrati eventi infortunistici.

NUMERO INFORTUNI SUL LAVORO	2017	2018	2019
<b>GI GASTRONOMIA</b>			
Totale incidenti registrati	5	2	5
% incidenti in itinere	0%	50%	40%
<b>GERIST</b>			
Totale incidenti registrati	6	14	8
% incidenti in itinere	33%	7%	25%
<b>BASSA ROMAGNA CATERING</b>			
Totale incidenti registrati	5	2	5
% incidenti in itinere	0%	0%	40%

La tabella sottostante fa riferimento all'andamento infortunistico al netto degli infortuni in itinere delle società del Gruppo italiane (Bassa Romagna Catering, Gi Gastronomia e Gerist).

Infortuni sul lavoro al netto degli infortuni in itinere	2017	2018	2019
<b>BASSA ROMAGNA CATERING</b>			
Indice Frequenza Infortuni	46,24	18,20	43,36
Indice Gravità Infortuni	0,78	0,12	0,84
Infortuni-durata media (giorni)	16,80	6,50	19,40
<b>GI GASTRONOMIA</b>			
Indice Frequenza Infortuni	48,32	9,99	31,00
Indice Gravità Infortuni	1,74	0,04	0,33
Infortuni-durata media (giorni)	36,00	4,00	10,67
<b>GERIST</b>			
Indice Frequenza Infortuni	25,57	61,28	29,71
Indice Gravità Infortuni	0,37	0,97	0,37
Infortuni-durata media (giorni)	14,5	15,77	12,33

Di seguito il dettaglio dei giorni di assenza relativi ad infortuni, malattie, congedi parentali e maternità, espressi in percentuale ed in riferimento all'anno 2019.

### GIORNI DI ASSENZA PER TIPOLOGIA ANNO 2019<sup>5</sup>

#### Gi Gastronomia

Totale ore lavorate	96.780
<b>Giorni di assenza per tipologia</b>	
Infortuni	50
Malattie	1.280
Congedi (maternità – parentali)	2

#### Gerist

Totale ore lavorate	201.930
<b>Giorni di assenza per tipologia</b>	
Infortuni	69
Malattie	718
Congedi (maternità – parentali)	0

#### Bassa Romagna Catering

Totale ore lavorate	115.231
<b>Giorni di assenza per tipologia</b>	
Infortuni	65
Malattie	1.621
Congedi (maternità – parentali)	0

#### Finrest

Totale ore lavorate	6.739
<b>Giorni di assenza per tipologia</b>	
Infortuni	0
Malattie	4
Congedi (maternità – parentali)	0

<sup>5</sup>I dati inerenti agli anni 2017 e 2018 sono al momento non disponibili





## Gli obiettivi sulla Sicurezza per l'area ristorazione

Un'organizzazione che decide di adottare al proprio interno un sistema di gestione per la sicurezza sul lavoro si pone alcuni fondamentali obiettivi quali: dotarsi di un sistema efficace e sistematico, che consenta di assicurare un'adeguata prevenzione e protezione dal rischio e tendere al miglioramento continuo. Per quanto riguarda il campo di applicazione dei servizi di ristorazione, Camst è certificata ISO 45001 e ha come traguardo prioritario il mantenimento del Sistema di Gestione. Nel corso del 2019 è avvenuta la migrazione dalla norma OHSAS18001 alla norma ISO 45001. L'audit si è concluso con 1 Non Conformità minore che non ha inficiato il superamento della visita.

### INFORTUNI RELATIVI A TIPOLOGIE SPECIFICHE: TAGLIO, CADUTA

#### OBIETTIVO

Mantenere i risultati sugli infortuni relativi al taglio e alla caduta

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati annuali e semestrali degli infortuni entro tali valori:

- Taglio: IF<6 – IG<0,1
- Caduta: IF<2,5 – IG<0,10

#### RAGGIUNTO

- Indice Frequenza Taglio: 3,65
- Indice Gravità Taglio: 0,10
- Indice Frequenza Caduta: 1,92

#### PARZIALMENTE RAGGIUNTO

- Indice Gravità Caduta: 0,08

### INFORTUNI NEI SITI PRODUTTIVI

#### OBIETTIVO

Mantenere i risultati relativi a Indice di frequenza (IF) e gravità (IG) e durata media (DM) degli infortuni (al netto degli infortuni in itinere)

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati infortunistici complessivi all'interno degli intervalli: IF < 35 – IG < 0,9

#### RAGGIUNTO

Indice Frequenza: 30,57  
Indice Gravità: 0,74  
Durata Media infortunio: 24,2

### INFORTUNI RELATIVI A TIPOLOGIE SPECIFICHE: SOLLEVAMENTO, SPOSTAMENTO, SFORZO E MOVIMENTO INCOORDINATO

#### OBIETTIVO

Miglioramento dei risultati

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati annuali e semestrali degli infortuni entro tali valori:

- Sollevamento spostamento (no sforzo): IF<4,0 – IG<0,09
- Sollevamento spostamento (con sforzo): IF<1,0 – IG<0,07
- Movimenti incoordinati: IF<3,0 – IG<0,05

#### PARZIALMENTE RAGGIUNTO

Indice Frequenza soll. e spost. (no sforzo): 4,20

#### RAGGIUNTO

Indice Gravità soll. e spost. (no sforzo): 0,09  
Indice Frequenza soll. e spost. (con sforzo): 0,46  
Indice Gravità soll. e spost. (con sforzo): 0,04  
Indice Frequenza movim. inc.: 2,21  
Indice Gravità movim. inc.: 0,05

### SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE ALLA SICUREZZA DEL LAVORO

#### OBIETTIVO

Sensibilizzazione del personale preposto sulle priorità di rischio legate alle loro attività

#### TRAGUARDO

Ore di formazione complessive da destinare ad aggiornamento preposti: > 50

#### NON RAGGIUNTO

Ore aggiornamento formazione preposti 2019: aggiornamento preposti: 42

### SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE ALLA SICUREZZA DEL LAVORO

#### OBIETTIVO

Sensibilizzazione del personale operativo sulle priorità di rischio legate alle loro attività

#### TRAGUARDO

Pubblicazione sul portale aziendale di nuovo quaderno informativo sulla sicurezza e salute dei lavoratori comprensivo di alcuni aggiornamenti specifici (Diffusione a > 100 addetti)

#### NON RAGGIUNTO

L'attività è stata rimandata al 2020

### INFORTUNI NEI SITI PRODUTTIVI GRUPPO CAMST

#### OBIETTIVO

Mantenere risultati dati infortunistici complessivi Gruppo Camst

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati infortunistici complessivi entro intervalli:

- Bassa Romagna Catering: IF < 20 – IG < 0,5
- Matilde Ristorazione: IF < 20 – IG < 0,5
- Serimi: IF < 20 – IG < 0,3
- GI: IF < 30 – IG < 0,5

#### PARZIALMENTE RAGGIUNTO

- GI: IF = 31,00 – IG = 0,33

#### NON RAGGIUNTO

- Matilde Ristorazione: IF = 48,35 – IG = 0,77
- Bassa Romagna Catering: IF = 43,36 – IG = 0,84
- Serimi: IF = 28,63 – IG = 0,68

## Azioni e obiettivi per Salute e Sicurezza per il 2020

In funzione del mantenimento del Sistema di Gestione ISO 45001 e in ottica di miglioramento continuo, per il 2020 ci siamo posti i seguenti obiettivi:

### SENSIBILIZZARE IL PERSONALE CHIAVE NELLA SICUREZZA DEL LAVORO

#### OBIETTIVO

Sensibilizzazione del personale operativo sulle priorità di rischio legate alle loro attività

#### TRAGUARDO

Pubblicazione sul portale aziendale di nuovo quaderno informativo sulla sicurezza e salute dei lavoratori comprensivo di alcuni aggiornamenti specifici (Diffusione a > 100 addetti)

### INFORTUNI RELATIVI A TIPOLOGIE SPECIFICHE: TAGLIO, CADUTA

#### OBIETTIVO

Mantenere i risultati sugli infortuni relativi al taglio e alla caduta

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati annuali e semestrali degli infortuni entro tali valori:

- Taglio: IF<5 – IG<0,1
- Caduta: IF<2,5 – IG<0,10

### INFORTUNI NEI SITI PRODUTTIVI

#### OBIETTIVO

Indice Frequenza (IF), Indice Gravità (IG) e durata media (DM) degli infortuni (al netto degli infortuni in itinere)

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati infortunistici all'interno dei seguenti intervalli:

- Indice Frequenza < 30
- Indice Gravità < 0,8

### INFORTUNI RELATIVI A TIPOLOGIE SPECIFICHE: SOLLEVAMENTO E SPOSTAMENTO MOVIMENTO INCOORDINATO

#### OBIETTIVO

Miglioramento dei risultati sugli infortuni relativi ai sollevamenti e spostamenti e movimenti incoordinati

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati annuali e semestrali degli infortuni entro tali valori:

- Sollevamento/spostamento (no sforzo): IF<4,0 – IG<0,09
- Sollevamento/spostamento (con sforzo): IF<1,0 – IG<0,05
- Movimenti incoordinati: IF < 3,0 – IG < 0,05

### INFORTUNI NEI SITI PRODUTTIVI GRUPPO CAMST

#### OBIETTIVO

Mantenere risultati dati infortunistici complessivi Gruppo Camst

#### TRAGUARDO

Mantenere i dati infortunistici complessivi Gruppo Camst all'interno degli intervalli:

- Bassa Romagna Catering: IF < 20 – IG < 0,5
- Matilde Ristorazione: IF < 20 – IG < 0,5
- Serimi: IF < 20 – IG < 0,3
- GI: IF < 30 – IG < 0,05

## 6.6 La formazione: sviluppo delle risorse umane



Lo sviluppo delle competenze e la formazione continua dei dipendenti sono fattori cruciali per Camst.

Da diversi anni l'ufficio formazione ha attivato una piattaforma online, **Camst Academy**, dove i dipendenti possono accedere sia alla formazione obbligatoria richiesta dalla normativa vigente che a contenuti che accrescano altre competenze trasversali. Ove non diversamente indicato i dati quantitativi riportati sono riferiti a Camst.

Attraverso la piattaforma online i dipendenti possono usufruire inoltre di **"Impariamo"**, un progetto innovativo e ambizioso nato nel 2019 rivolto a tutti i dipendenti, che costituisce una nuova esperienza per l'autoapprendimento, volta a fornire spunti e suggerimenti da applicare immediatamente nel contesto pratico e nella vita quotidiana di ognuno di noi. All'interno della piattaforma i percorsi formativi sono stati suddivisi in **5 aree**.

**academy**

COMPETENZE DIGITALI | MIGLIORAMENTO PERSONALE | SALUTE E BENESSERE

FAMIGLIA | CARTE E SCARTOFFIE | INGLESE SPEEX ESSENTIALS

Contenuti semplici, intuitivi e sempre disponibili, da fruire nel tuo tempo libero da pc e mobile

**camst**  
group

Fra i vari corsi messi a disposizione va menzionato il **corso di inglese Speexx Essentials**, una piattaforma a cui può accedere tutta la popolazione aziendale, ma calibrata sugli interessi personali e sul livello di conoscenza della lingua. Nel corso del 2019 hanno partecipato al corso di inglese circa **500 persone**, a cui vanno aggiunti **100 lavoratori** che hanno usufruito del **corso di inglese professionale**.

A fine 2019 l'offerta online si è inoltre arricchita di una miniserie a puntate di pochi minuti ciascuna, sul tema della sicurezza dei dati.

La miniserie è stata creata con l'obiettivo di trattare argomenti potenzialmente ostici, sviluppando la necessaria **consapevolezza** sui rischi e le minacce a cui ognuno di noi è esposto quotidianamente nel mondo internet, trattando argomenti quali il furto dei dati personali e le truffe informatiche, in modo leggero ma chiaro.

**Persi nella rete**

Una famiglia alle prese con i pericoli della rete

Nessuno è al sicuro online

Una produzione originale Camst

**academy**



Nell'ambito di questo percorso formativo, per il 2020 è previsto l'ampliamento dei temi selezionati **anche tramite il contributo attivo dei dipendenti** e, in linea con le politiche di inclusione della cooperativa, verrà introdotto un **corso d'italiano per stranieri**.

In linea generale il piano formativo nel 2019 si è articolato secondo alcuni ambiti principali:

- Formazione manageriale per dirigenti e quadri.
- Formazione ai capi intermedi.
- Formazione al personale impiegatizio e operatori.
- Formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008.
- Formazione sulla legalità.

Nel corso del 2019 è stata offerta una significativa attività di formazione, pari ad oltre 100 mila ore complessive, di cui oltre 41mila riguardanti i programmi formativi sulla sicurezza sul lavoro. L'attività formativa ha coinvolto i dipendenti, con una media di 8 ore di formazione a dipendente rispetto al totale dei dipendenti.



Di seguito i dati relativi all'attività formativa aziendale erogata nell'ambito di Camst:

	2017			2018			2019		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
<b>ORE TOTALI DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE</b>									
DIRIGENTI	0	315	315	23	80	103	2	277	279
QUADRI	528	587	1.115	1.010	1.483	2.493	867	931	1.799
IMPIEGATI	6.723	2.035	8.759	8.538	2.497	11.034	9.474	2.114	11.587
OPERAI	42.988	9.362	52.350	101.601	27.129	128.730	70.761	16.438	87.199
<b>TOTALE</b>	<b>50.239</b>	<b>12.299</b>	<b>62.538</b>	<b>111.172</b>	<b>31.188</b>	<b>142.360</b>	<b>81.103</b>	<b>19.760</b>	<b>100.864</b>
<b>ORE MEDIE FORMAZIONE</b>									
DIRIGENTI	0	19	17	23	5	6	2	18	17
QUADRI	9	7	8	18	18	18	16	12	14
IMPIEGATI	8	13	9	10	15	11	11	12	11
OPERAI	4	6	5	10	18	11	7	11	8
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>
<b>ORE TOTALI FORMAZIONE SICUREZZA</b>									
DIRIGENTI	0	0	0	0	2	2	0	2	2
QUADRI	129	148	276	208	300	507	16	37	53
IMPIEGATI	1.708	416	2.124	1.414	513	1.927	1.165	303	1.468
OPERAI	12.912	3.362	16.274	47.062	10.546	57.609	32.299	7.698	39.997
<b>TOTALE</b>	<b>14.749</b>	<b>3.925</b>	<b>18.674</b>	<b>48.684</b>	<b>11.360</b>	<b>60.044</b>	<b>33.480</b>	<b>8.039</b>	<b>41.519</b>
<b>ORE TOTALI FORMAZIONE LEGALITÀ</b>									
DIRIGENTI	0	51	51	24	80	104	0	1	1
QUADRI	528	587	1.115	11	10	21	3	3	6
IMPIEGATI	6.737	1.468	8.205	66	44	110	65	16	81
OPERAI	42.988	9.362	52.350	118	43	161	515	113	628
<b>TOTALE</b>	<b>50.253</b>	<b>11.468</b>	<b>61.721</b>	<b>219</b>	<b>177</b>	<b>396</b>	<b>583</b>	<b>133</b>	<b>715</b>
<b>IMPIEGATI FORMATI SICUREZZA</b>									
DIRIGENTI	0	0	0	1	6	7	0	7	7
QUADRI	23	27	50	43	56	99	15	17	32
IMPIEGATI	387	74	461	429	118	547	317	87	404
OPERAI	3.480	742	4.222	5.264	1.006	6.270	4.243	931	5.174
<b>TOTALE</b>	<b>3.890</b>	<b>843</b>	<b>4.733</b>	<b>5.737</b>	<b>1.186</b>	<b>6.923</b>	<b>4.575</b>	<b>1.042</b>	<b>5.617</b>
<b>IMPIEGATI FORMATI LEGALITÀ</b>									
DIRIGENTI	0	8	8	2	14	16	0	1	1
QUADRI	45	53	98	8	7	15	5	6	11
IMPIEGATI	648	110	758	60	29	89	120	32	152
OPERAI	7.123	1.252	8.375	190	75	265	920	205	1.125
<b>TOTALE</b>	<b>7.816</b>	<b>1.423</b>	<b>9.239</b>	<b>260</b>	<b>125</b>	<b>385</b>	<b>1.045</b>	<b>244</b>	<b>1.289</b>

Complessivamente nel 2019, sono stati organizzati 2.748 eventi formativi, di cui 594 in ambito sicurezza.





# l'ambiente

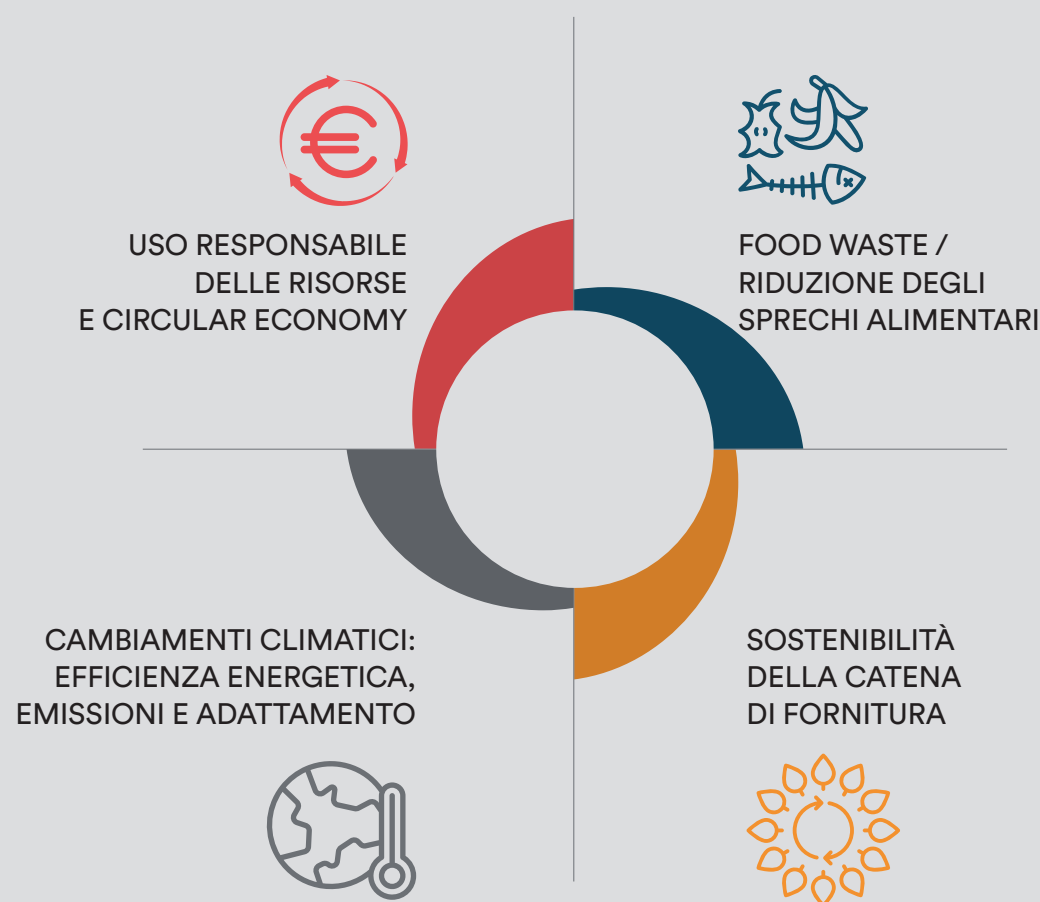


## **orizzonti circolari**

*sostenibilità  
è solo un altro modo  
per dire futuro*

## 7.1 La sostenibilità ambientale nell'offerta del Gruppo Camst

La politica ambientale del Gruppo Camst si basa sull'adozione di strumenti e assetti organizzativo-gestionali volti a ridurre l'impatto delle attività sull'ecosistema, secondo una strategia orientata alla sostenibilità ambientale del modello di business. Per il Gruppo la sostenibilità ambientale viene declinata nei seguenti ambiti specifici (tematiche materiali):



I dati quantitativi contenuti nel presente capitolo si riferiscono alla capogruppo Camst ed alle società controllate operanti sul territorio italiano.



### Politica ambientale ed energetica

Il Gruppo Camst si impegna a operare secondo logiche e prospettive di tutela ambientale, anche attraverso la prevenzione dell'inquinamento e la riduzione di possibili impatti ambientali connessi alle attività condotte e servizi prestati, secondo un approccio che considera l'intero ciclo di vita. L'attuazione di tali impegni prevede in particolare:

- **utilizzo responsabile** delle risorse naturali e ottimizzazione dei consumi di fonti energetiche;
- **contenimento e riduzione degli impatti ambientali**, con particolare riferimento alla gestione dei rifiuti anche tramite la raccolta differenziata;
- **gestione delle acque reflue** prodotte in fase di lavorazione;
- scelta di attrezzature, prodotti chimici, impianti, processi **a basso impatto ambientale**.

Nello specifico **ambito energetico**, l'impegno del Gruppo Camst si traduce nelle seguenti azioni:

- perseguire soluzioni tecniche **a basse emissioni climalteranti**, valorizzando l'energia come risorsa essenziale nella creazione di valore per il cliente, attraverso una gestione efficiente dei consumi energetici in tutti i processi aziendali presso i locali di ristorazione e l'incremento del ricorso a fonti rinnovabili;
- implementare **sistemi di monitoraggio** per gli usi energetici più significativi, quali la cottura e la conservazione degli alimenti, l'illuminazione, la ventilazione, la climatizzazione degli ambienti e l'erogazione e distribuzione dei pasti. Gli interventi in ambito energetico comprendono anche la pianificazione della gestione e manutenzione di impianti e attrezzature, con l'obiettivo di garantirne il funzionamento in condizioni di efficienza;
- trarre beneficio dalle **nuove tecnologie**, sia in fase di progettazione che di acquisto, considerando i costi di esercizio e consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

## 7.2 Uso responsabile delle risorse e circular economy

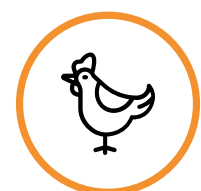
### La gestione e l'offerta di prodotti – Ristorazione

Nella ristorazione collettiva la scelta delle materie prime è orientata anche dalle richieste previste dai capitolati di gara e dei clienti. Il sistema di gestione della catena di fornitura e di approvvigionamento di Camst è organizzato per gestire soddisfare le richieste della clientela e, in particolare, per rispondere alle crescenti esigenze di offerta di **prodotti biologici, DOP, IGP**. Gli acquisti sono gestiti mediante l'approvvigionamento diretto dai fornitori e principali distributori nazio-

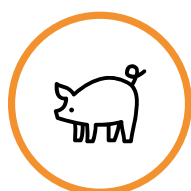
nali e attraverso il Centro Distribuivo, una piattaforma tecnologica situata presso l'Interporto di Bologna, progettata per ottimizzare la logistica dei prodotti alimentari, consentendo di ridurre l'impatto ambientale relativo alle attività di stoccaggio e distribuzione e trasporto. Il Centro Distributivo conta oltre 3.000 referenze, prevalentemente prodotti **100% italiani**, dall'origine della materia prima principale alla fase di trasformazione e confezionamento. In particolare:

Le politiche di acquisto di Camst si sono progressivamente focalizzate sull'approvvigionamento di **prodotti agroalimentari a denominazione di origine e a indicazione geografica**, favorendo il sistema produttivo e l'economia del territorio. Camst contribuisce alla salvaguardia degli ecosistemi ed alla tutela della biodiversità. L'attenzione agli aspetti ambientali e all'importanza del legame con il territorio di Camst si riflette anche negli acquisti di prodotti **biologici, da commercio equo solidale, da pesca sostenibile (prodotti certificati MSC – Marine**

*Stewardship Council*), **EPD (Environmental Product Declaration)**. Camst aderisce all'agenzia **"Cooperare con Libera Terra"** che ha come obiettivo l'ideazione e la messa a punto di uno strumento utile allo sviluppo delle cooperative che operano nelle terre confiscate alla mafia e che si riconoscono nell'esperienza dell'associazione Libera, in particolare da "Libera Terra". Per sostenere il lavoro delle cooperative di Libera, Camst utilizza prodotti alimentari a marchio Libera Terra anche per eventi aziendali in cui vengono offerti prodotti in omaggio ai dipendenti.



CARNE AVICOLA



CARNE DI SUINO



FARINA DI FRUMENTO E SEMOLA BIOLOGICA/  
FARINA DI MAIS BIOLOGICA



LATTE FRESCO BIOLOGICO



TRASFORMATI DEL POMODORO



OLIO EXTRAVERGINE D'OLIVA BIOLOGICO



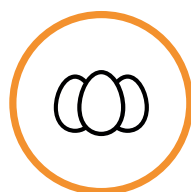
PANGRATTATO BIOLOGICO



PASTA ALL'UOVO BIOLOGICA SECCA



PASTA DI FARRO BIOLOGICA



UOVA IN GUSCIO

Volume acquisti (Euro)	2017	2018	2019
DOP da CEDI	6.187.783	6.428.022	6.797.515
DOP diretta	988.540	841.386	1.004.741
IGP da CEDI	1.122.844	1.182.784	1.050.932
IGP diretta	832.900	1.062.835	789.574
BIO da CEDI	12.697.799	15.361.910	16.155.107
BIO diretta	12.682.504	12.770.581	13.583.831
Equo solidale da CEDI	6.445	85.767	43.737
Equo solidale diretta	687.562	732.755	737.372
MSC da CEDI	2.343.827	3.221.369	2.189.707
MSC diretta	17.072	69.808	221.884
Libera Terra da CEDI	42.559	31.781	29.622
Libera Terra diretta	6.239	10.225	1.915
EPD da CEDI	337.911	349.470	321.730
EPD diretta	108.357	119.114	95.754
<b>Totale volume acquisti DOP, IGP, BIO, Equo solidale, MSC, Libera terra, EPD</b>	<b>38.062.342</b>	<b>42.267.807</b>	<b>43.023.421</b>
<b>Totale volume acquisti</b>	<b>170.685.142</b>	<b>171.272.262</b>	<b>169.656.497</b>
<b>% DOP, IGP, BIO, Equo solidale, MSC, Libera terra, EPD</b>	<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>



## L'utilizzo di materiali provenienti da riciclo (Packaging ristorazione)

L'utilizzo di materiali provenienti da riciclo, in quanto tecnicamente possibile, è diffuso e adottato come policy nel settore della ristorazione per il packaging e, in particolare, per le bevande.

### Perché viene scelto l'r-PET

- È riciclabile infinite volte mantenendo le stesse caratteristiche del PET vergine.
- Garantisce minori emissioni di CO<sub>2</sub> generate per produrlo rispetto ad ogni altra soluzione.
- Segue il normale processo di raccolta differenziata della plastica e non servono particolari sistemi di compostaggio.

Nel 2019 il 5 % del totale delle bottiglie d'acqua acquistate è in **r-PET**.

Nel 2019, in aggiunta all'utilizzo di packaging compostabile è stata anche introdotta l'acqua in lattina interamente in alluminio, **100%** riciclabile.

Nel 2019 è stato poi ulteriormente incentivato il servizio di **free beverage**, che consente di diminuire l'impatto ambientale delle bevande confezionate e le emissioni di CO<sub>2</sub>, attraverso la riduzione sia delle confezioni di plastica per e bottiglie sia del trasporto su gomma delle stesse. Il servizio Free Beverage viene utilizzato da Camst per oltre 3 milioni di pasti annui equivalenti e consiste nella distribuzione self-service a consumo libero di acqua microfiltrata naturale e gassata, succhi e bevande naturali, bibite gassate e bevande equo e solidali.

DATI <sup>1</sup>	2017	2018	2019
NUMERO PASTI TOTALI FREE BEVERAGE	4.141.292	4.360.882	3.585.814
PREVENZIONE RIFIUTI IN KG	152.868	160.973	132.363
PREVENZIONE TRASPORTI (in tonnellate)	6.368	6.706	5.514
PREVENZIONE CO <sub>2</sub> (in tonnellate)	154	162	133
PREVENZIONE CONSUMO PETROLIO (in tonnellate <sup>2</sup> )	146	154	126

Dal 2012 Camst utilizza nei locali di produzione rotoloni asciugatutto e tovaglioli prodotti da Lucart Group e realizzati in Fiberpack, una fibra di cellulosa proveniente dal riciclo dei cartoni per bevande (Tetrapack).

### Materiali utilizzati che provengono da riciclo area Ristorazione

MATERIALI CON CARTA RICICLATA (Unità: % sul peso)	2017	2018	2019
	14,10	14,70	13,53

<sup>1</sup>I dati di impatto ambientale si basano su stime del fornitore General Beverage.

<sup>2</sup>Si riferisce al quantitativo di petrolio necessario alla produzione delle bottiglie in PVC.

**CAMST**, considerando le quantità di prodotti in FiberPack® acquistati nel 2019, contribuisce ad aiutare **Lucart** a:



**Recuperare**  
**13.495.771**  
**cartoni**  
PER BEVANDE  
DI TIPO TETRAPAK\*  
(DA 1 L)



**Salvare**  
**5.394**  
**alberi**  
DI MEDIA  
DIMENSIONE\*\*



**Evitare**  
**l'emissione**  
**in atmosfera**  
DI 352.952,4 KG  
DI CO<sub>2</sub>\*\*\*

## 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni

### Sistema di gestione energia

Camst persegue **una gestione efficiente e sostenibile** dei consumi energetici. Per il Gruppo Camst l'energia è una risorsa strategica ed essenziale per creare valore per i propri clienti, ma è peraltro indispensabile gestire una fase di transizione energetica verso un futuro a basse emissioni e un approvvigionamento energetico più sicuro.

Le risorse energetiche rappresentano un nodo vitale del legame che unisce la crescita economica del Gruppo Camst e lo sviluppo del territorio, la tutela dell'ambiente e quella del potenziale d'influenza sulla collettività. Per tale ragione viene perseguita una **gestione efficiente e sostenibile** dei consumi energetici, **l'unica che soddisfa tutti**.

Camst ha avviato nei precedenti esercizi il percorso per l'ottenimento della certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001:2011 del proprio Sistema di Gestione dell'Energia. Tale progetto è attualmente nella fase di transizione dalla versione 2011 alla nuova ISO 50001:2018.

### Consumi di energia

Nell'area ristorazione, i consumi di energia elettrica e termica rappresentano processi rilevanti per l'intero contesto produttivo delle cucine, dove vengono preparati i pasti. I consumi di energia riguardano anche le attività legate al trasporto dei pasti e alla mobilità aziendale, oltre che alla climatizzazione degli ambienti di lavoro.

Nella Divisione Facility la maggior parte delle gestioni sono indirette e i consumi ricadono all'interno della gestione dei clienti.

I consumi indicati nella successiva tabella, espressi in Giga joule (Gj), si riferiscono ai consumi di energia interni della capogruppo Camst e a quelli delle principali società controllate italiane: Bassa Romagna, Finrest, Gerist e GI Gastronomia. Per il presente bilancio di sostenibilità 2019 non sono indicati i consumi energetici delle controllate estere, così come non risultano al momento disponibili i dati relativi ai consumi di energia consumata al di fuori dell'organizzazione (dalla filiera di fornitura ai consumi di energia delle attività di Camst gestiti direttamente dalla clientela).

I dati riferiti all'ultimo triennio mostrano una riduzione dei consumi energetici complessivi. Con riferimento alle principali fonti energetiche:

- Il consumo di energia elettrica si mantiene costante, con una variazione massima nell'arco del triennio di circa 1 %;
- l'aumento del consumo di gasolio è dovuto all'ampliamento della flotta veicoli aziendale, nello specifico all'area ristorazione (aumento del 20 % nell'arco del triennio);
- la riduzione dei consumi del gas metano del 3,5% è imputabile all'applicazione delle buone pratiche e all'implementazione degli interventi di efficientamento energetico.

Gruppo Camst - Consumi complessivi di energia (GJ)	2017	2018	2019
<b>Energia elettrica</b>	<b>152.890</b>	<b>153.485</b>	<b>154.523</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	2.962	2.371	2.565
<b>Gasolio</b>	<b>36.534</b>	<b>38.281</b>	<b>43.916</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Benzina senza piombo</b>	<b>2.827</b>	<b>2.218</b>	<b>1.462</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Metano</b>	<b>230.767</b>	<b>231.600</b>	<b>222.880</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>GPL</b>	<b>2.712</b>	<b>2.510</b>	<b>2.106</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Teleriscaldamento</b>	<b>9.210</b>	<b>11.210</b>	<b>11.849</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>Legna</b>	<b>15.750</b>	<b>14.938</b>	<b>12.661</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	15.750	14.938	12.661
<b>TOTALE CONSUMI ENERGIA</b>	<b>450.690</b>	<b>454.243</b>	<b>449.397</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	18.712	17.310	15.226

Si riportano di seguito i consumi di energia relativi a Camst, suddivisi per la Ristorazione e il Facility. I dati del 2019 sono relativi ai consumi diretti imputabili a 395 unità di consumo della Ristorazione, nei quali sono stati inseriti anche i servizi comuni, e 53 unità di consumo riguardanti il Facility. Il numero delle unità di consumo è soggetto a variazione annuale. Le unità di consumo sono l'insieme dei siti nei quali sono stati registrati i consumi di almeno uno dei vettori energetici presi in esame.

Camst – Energia consumata (Giga Joule – GJ)	2017	2018	2019
<b>ENERGIA ELETTRICA</b>			
Ristorazione	143.691	144.231	145.268
Facility	1.958	1.955	2.058
<b>Totale</b>	<b>145.649</b>	<b>146.186</b>	<b>147.326</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	2.910	2.324	2.514
<b>CARBURANTE GASOLIO</b>			
Ristorazione	30.950	32.447	36.675
Facility	4.625	4.883	6.333
<b>Totale</b>	<b>35.575</b>	<b>37.330</b>	<b>43.009</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>CARBURANTE BENZINA SENZA PIOMBO</b>			
Ristorazione	2.233	1.774	1.257
Facility	594	444	205
<b>Totale</b>	<b>2.827</b>	<b>2.218</b>	<b>1.462</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>METANO</b>			
Ristorazione	179.331	175.419	169.662
Facility	41.114	45.377	43.329
<b>Totale</b>	<b>220.445</b>	<b>220.796</b>	<b>212.991</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>GPL</b>			
Ristorazione	2.712	2.510	2.083
Facility	-	-	23
<b>Totale</b>	<b>2.712</b>	<b>2.510</b>	<b>2.106</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>TELERISCALDAMENTO</b>			
Ristorazione	9.154	11.156	11.795
Facility	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>9.154</b>	<b>11.156</b>	<b>11.795</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	-	-	-
<b>LEGNA</b>			
Ristorazione	15.388	14.580	12.301
Facility	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>15.388</b>	<b>14.580</b>	<b>12.301</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	15.388	14.580	12.301
<b>TOTALE CONSUMO ENERGIA – GJ</b>			
Ristorazione	383.460	382.116	379.042
Facility	48.290	52.659	51.948
<b>Totale consumo energia – GJ</b>	<b>431.750</b>	<b>434.775</b>	<b>430.990</b>
<i>di cui da fonti rinnovabili</i>	18.298	16.904	14.816

## Intensità energetica

Di seguito si riportano gli indici del consumo di energia per unità di prodotto del Gruppo Camst, con il dettaglio dell'area Ristorazione e Divisione Facility della capogruppo. Per Camst Ristorazione, Gerist e Bassa Romagna, è stato utilizzato quale parametro di riferimento il numero di pasti serviti, mentre per Camst Facility, il parametro di calcolo è rappresentato dal numero di *work order*, ossia il numero di richieste d'intervento pervenute dai clienti. Per Gi Gastro-nomia, sono stati considerati invece i Kg prodotti.

Intensità energetica Gruppo Camst	Unità	2017	2018	2019
<b>INDICE INTENSITÀ – CAMST, BASSA ROMAGNA, GERIST</b>				
Consumi energia	GJ	393.373	392.660	388.542
Numero di pasti	nr	52.527.569	54.196.663	53.738.516
<b>Indice di intensità</b>	<i>GJ/nr pasti*1000</i>	<b>7,49</b>	<b>7,25</b>	<b>7,23</b>
<b>INDICE INTENSITÀ – GI GASTRONOMIA</b>				
Consumi energia	GJ	9.028	8.924	8.907
Kg prodotti	nr	1.353.936	1.136.380	1.166.093
<b>Indice di intensità</b>	<i>GJ/kg*1000</i>	<b>6,67</b>	<b>7,85</b>	<b>7,64</b>
<b>Intensità energetica Camst</b>				
<b>INDICE INTENSITÀ – RISTORAZIONE</b>				
Consumi energia	GJ	383.460	382.116	379.042
Numero di pasti	nr	51.234.663	52.801.864	52.233.285
<b>Indice di intensità</b>	<i>GJ/nr pasti*1000</i>	<b>7,48</b>	<b>7,24</b>	<b>7,26</b>
<b>INDICE INTENSITÀ – FACILITY</b>				
Consumi energia	GJ	48.290	52.659	51.948
Numero work order	nr	37.078	47.740	52.243
<b>Indice di intensità</b>	<i>GJ/nr work order*</i>	<b>1,30</b>	<b>1,10</b>	<b>0,99</b>

I dati nell'ultimo triennio evidenziano un miglioramento costante dell'efficienza del processo produttivo, sia per l'area Ristorazione che per la Divisione Facility. La politica energetica attuata ha contribuito al miglioramento delle performance.





## Analisi Energetica Aziendale

Quale parte integrante del processo di una maggiore efficienza nell'utilizzo delle fonti di energia, è stata condotta, per la capogruppo Camst, un'Analisi Energetica, elemento essenziale del Sistema di Gestione dell'Energia del Gruppo Camst per:

- valutare i consumi di tutti i siti che rientrano nei confini d'applicazione del Sistema;
- individuare le aree di uso significativo;
- identificare le possibili opportunità di miglioramento.

Per ogni locale del gruppo è stata calcolata l'Energia Primaria consumata, espressa in Kilowattora primari, in sigla kWh<sub>ep</sub>, che rappresenta energia complessiva impiegata in ogni singolo sito. Con il termine "primaria" si identifica una fonte di energia presente in natura, che può essere rinnovabile (energia solare, eolica, idroelettrica, ecc.) o esauribile (come petrolio grezzo, gas naturale, carbone). Altre, come l'energia elettrica o il teleriscaldamento, sono fonti invece secondarie, perché prodotte dalla trasformazione di una fonte di Energia Primaria. Per sommare fonti energetiche tra loro non omogenee e calcolare l'energia complessiva consumata dai locali del Gruppo serve una conversione in Energia Primaria.

Rientrano nei confini dell'Analisi Energetica tutti locali in cui Camst ha la gestione diretta dell'energia, mentre sono esclusi i siti che hanno come caratteristiche:

- consumi energetici che fanno capo a Camst da meno di 10 mesi;
- consumi energetici in cui Camst non ha il controllo e la gestione diretta (ad es. una mensa aziendale);
- gestione di durata complessiva inferiore ad un anno.

Nella tabella sottostante sono riportati il numero dei locali rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione dell'Energia, confrontati con il numero complessivo di gestioni in cui vengono conteggiati i pasti o l'emissione degli scontrini.

ANNO	Locali Rientranti nel campo di applicazione del Sistema di Gestione dell'Energia	Locali Complessivi nei quali sono prodotti pasti o emessi scontrini
2016	158	1.904
2017	153	1.972
2018	152	1.865
2019	156	1.809

Poiché Camst è un'impresa *multi sito* complessa, l'Analisi Energetica viene elaborata coerentemente con la gamma dei servizi erogati, individuando 7 Tipologie di sito (tabella sottostante) secondo il seguente approccio:

- si raccolgono i dati derivanti da contabilizzazione;
- si confrontano i dati appartenenti alle stesse tipologie;
- si fanno confluire le informazioni ottenute in Indicatori di Prestazione che permettono di decidere azioni di miglioramento.

## Indicatori di Prestazione

L'Indice serve a descrivere sinteticamente la prestazione energetica di ogni singolo locale, in modo da poterlo confrontare con quelli della stessa categoria. Gli Indici di Prestazione di ciascun locale, secondo le tipologie d'appartenenza, sono calcolati come segue:

LEGENDA TIPOLOGIA DI SITO	DESCRIZIONE DELLA TIPOLOGIA DI SERVIZIO
A	CUCINA CENTRALIZZATA + SELF SERVICE CUCINA CENTRALIZZATA + SELF SERVICE + UFFICI
B	CUCINA CENTRALIZZATA CUCINA CENTRALIZZATA + UFFICI
C	SELF SERVICE
C COM	PUBBLICO ESERCIZIO CON ORARIO CONTINUATO
D	UFFICI
E	BAR

- A, B, C, C COM >> si divide il consumo espresso in Energia Primaria per il numero dei pasti prodotti >> questo Indice rappresenta il consumo di energia per produrre ogni singolo pasto;
- D >> si divide il consumo espresso in Energia Primaria per la superficie totale dell'immobile >> questo Indice rappresenta il consumo specifico di energia per metro quadro;
- E >> si divide il consumo espresso in Energia Primaria per il numero di scontrini emessi >> questo Indice rappresenta il consumo specifico di energia per scontrino;
- F >> si rapporta tramite algoritmo il consumo espresso in Energia Primaria alle tonnellate di merce movimentata e alla temperatura media esterna >> questo Indice rappresenta l'efficienza energetica nello stoccaggio e movimentazione delle merci nel magazzino centralizzato merce.

Nella successiva tabella vengono riportati i risultati complessivi dell'Analisi Energetica per gli anni 2016, 2017 2018 e 2019. Il consumo totale è calcolato sommando l'Energia Primaria di tutti i siti che rientrano nell'Analisi Energetica (A, B, C, C COM, D, E, F). Il numero di pasti prodotti è calcolato sommando la produzione dei locali appartenenti alle tipologie A, B, C e C Com. Il consumo specifico di Energia Primaria per singolo pasto è ottenuto dividendo l'Energia Primaria complessiva per il numero di pasti prodotti e rappresenta l'Energia Primaria media per produrre un singolo pasto.

DATI COMPLESSIVI (LOCALI CAMST RIENTRANTI NELL'ANALISI)	2016	2017	2018	2019
Consumo Energia Primaria (kWhep)	136.757.377	143.747.335	140.287.329	130.928.724
Numero di Pasti Prodotti	43.525.815	49.314.287	46.793.032	46.118.931
Indice di Prestazione	3,142	2,915	3,000	2,839
Consumo Energia Primaria /Numero di Pasti (kWhep/Pst)				
Variatione Indice di Prestazione rispetto anno precedente	-2,73%	-7,23%	+2,91%	-5,37%



## Obiettivi e risultati

Vengono di seguito riportati, per ogni singola tipologia, i risultati dell'Analisi Energetica Aziendale. La variazione % dell'Indice di Prestazione è calcolata per ogni anno rispetto al 2016, che risulta essere la baseline di riferimento.

DATI COMPLESSIVI (LOCALI CAMST RIENTRANTI NELL'ANALISI)	2016	2017	2018	2019	
<b>A</b>	kWhep/pst	2,375*	2,409	2,565	2,567
	VAR (%)	-6,61%	1,41%	7,96%	8,06%
<b>B</b>	kWhep/pst	1,735	1,776	1,734	1,652
	VAR (%)	-0,57%	2,36%	-0,10%	-4,86%
<b>C</b>	kWhep/pst	6,313	6,206	6,230	6,086
	VAR (%)	1,97%	-1,69%	-1,32%	-3,61%
<b>C COM</b>	kWhep/pst	9,112	9,467	9,896	9,603
	VAR (%)	-0,38%	3,90%	8,61%	5,39%
<b>D</b>	kWhep/m2	339,02*	304,83	296,726	274,866
	VAR (%)	-10,64%	-10,09%	-12,53%	-18,97%
<b>E</b>	kWhep/scn	0,822	0,868	0,968	0,731
	VAR (%)	5,79%	5,60%	17,74%	-11,08%
<b>F</b>	kWhep/TON·Te**	6,797	6,596	5,986	5,531
	VAR (%)	-1,91%	-2,95%	-11,88%	-18,63%

\*Rettifica valore rispetto al bilancio pubblicato nel 2016.

\*\*Aggiornamento indice di prestazione normalizzato in funzione della merce movimentata e della temperatura esterna.

Confrontando i valori con gli obiettivi prefissati con la baseline anno 2016, si evidenzia quanto segue:

- 1) per la **categoria A** l'obiettivo prefissato di riduzione dell'4% non è stato raggiunto in quanto l'indicatore ha evidenziato un aumento del 8,06%;
- 2) per la **categoria B**, l'obiettivo prefissato di riduzione dell'5% non è stato raggiunto. Si segnala comunque che complessivamente vi è stata una riduzione del 4,86%;
- 3) per la **categoria C** non vi erano obiettivi prefissati, ma si segnala che vi è stata una riduzione del 3,61%;
- 4) per la **categoria C COM** non vi erano obiettivi prefissati ma vi è stato un aumento del 5,39%;
- 5) per la **categoria D** non vi erano obiettivi prefissati, ma vi è stata una riduzione del 18,97%;
- 6) per la **categoria E** non vi erano obiettivi prefissati, ma si segnala che complessivamente vi è stata una riduzione dell'11,08%;
- 7) per la **categoria F** non vi erano obiettivi prefissati, ma vi è stata una riduzione del 18,63%.

Analizzando i dati di tutti i locali coinvolti nel sistema di gestione dell'energia, è emerso che gli indici di prestazione energetica risultano essere influenzati da molteplici variabili, quali clima e temperatura, modifiche al tipo di servizio, variazione dei pasti prodotti, ecc. Considerando i risultati ottenuti si sta valutando la possibilità di modificare gli obiettivi e il campo di applicazione del Sistema di Gestione dell'Energia, al fine di renderli maggiormente aderenti alla realtà multisito di Camst e alle indicazioni presenti nella nuova versione della norma ISO 50001:2018.



## Interventi di efficientamento energetico

Nel 2019 sono stati effettuati dalla capogruppo diversi investimenti in tecnologie per migliorare le prestazioni energetiche e ambientali. Gli interventi di efficientamento energetico hanno comportato un investimento di 2,9 milioni di euro. Tali investimenti comprendono anche la nuova cucina di Vico Fertile (PR), inaugurata ad aprile 2019.

Gli investimenti hanno interessato in particolare i seguenti interventi:

- sostituzione generatori di calore esistenti con nuove caldaie a condensazione o pompe di calore dotate di termoregolazione evoluta;
- sostituzione gruppi frigo esistenti con nuovi ad alta efficienza;
- sostituzione impianti di ventilazione ed estrazione tradizionali con nuovi ad alta efficienza dotati di sistemi per il recupero del calore delle fumane di cottura che viene utilizzato per preriscaldare l'aria di reintegro;
- installazione sistemi di telegestione degli impianti da remoto, che svolgono funzioni di controllo, regolazione e monitoraggio dei consumi elettrici. Attraverso gli stessi, è stato possibile nel 2019 in 10 locali della ristorazione, avere un controllo da remoto degli impianti di ventilazione e reperire in maniera istantanea i consumi energetici;
- installazione sistemi di monitoraggio dei consumi energetici;
- installazione di impianti per la refrigerazione industriale dotati di motori elettrici ad alta efficienza energetica, strumenti di regolazione evoluti e recupero del calore di condensazione per la produzione di acqua calda sanitaria;
- sostituzione attrezzature di cottura con nuove dotate dei sistemi di ultima generazione per la riduzione dei consumi di energia elettrica e gas metano;
- acquisto di condizionatori monoblocco ad alta efficienza;
- acquisto scaldacqua a pompa di calore con accumulo fino a 300 litri ad alta efficienza.

Sono inoltre in corso diverse iniziative, sempre a livello di Camst, che hanno impatto sulla tutela dell'ambiente e la riduzione dei consumi energetici, tra cui:

- installazione delle prime colonnine elettriche per i pubblici esercizi al fine di favorire la transizione dai veicoli tradizionali ai veicoli elettrici e ibridi;
- il servizio di energy management, in collaborazione con l'ufficio formazione, entro il 2020 attiverà un corso e-learning per diffondere le buone pratiche da applicare a casa e a lavoro al fine di aumentare la sostenibilità delle attività domestiche e aziendali;
- sarà attivata una challenge tra i locali della ristorazione per premiare il personale, che attraverso le buone pratiche, aumenti maggiormente l'efficienza del sito in cui opera;
- l'implementazione e sviluppo della "smart energy", ossia la creazione dell'interconnessione delle attrezzature e degli impianti di servizio (climatizzazione invernale e estiva, refrigerazione industriale, impianti di produzione energia elettrica rinnovabile) alla rete aziendale necessaria per gestire nella massima efficienza i centri produttivi.





## Emissioni

Analogamente ai consumi di energia, il perimetro relativo ai dati presentati relativi alle emissioni comprende la capogruppo e le società controllate italiane del Gruppo Camst.

Nelle tabelle si riportano i dati relativi alle emissioni dirette (Scope 1 GHG – Greenhouse Gas) e quelle indirette associate ai consumi dell'energia elettrica acquistata dalla rete (Scope 2 GHG). I parametri per il calcolo delle emissioni a partire dal consumo di carburante si basano su fonti ISPRA / Ministero Ambiente:

([www.isprambiente.gov.it](http://www.isprambiente.gov.it), su DGR 967/2015 e DGR 1275/2015)

Emissioni CO <sub>2</sub> – Scope 1 e Scope 2 (ton CO <sub>2</sub> e)	2017	2018	2019
Emissioni Scope 1	17.221	17.540	17.441
Emissioni Scope 2	12.312	12.360	12.443
<b>Totale</b>	<b>29.533</b>	<b>29.900</b>	<b>29.885</b>

Rispetto al 2019 si rileva una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> rispetto all'anno precedente.

Si riportano di seguito gli indici di intensità delle emissioni per il triennio 2017-2019, per Camst, Bassa Romagna, Gerist e Gi Gastronomia. I parametri di riferimento utilizzati per il calcolo di tali indici sono analoghi a quelli utilizzati per gli indici di intensità dell'energia.

Intensità delle emissioni Gruppo Camst	Unità	2017	2018	2019
<b>INDICE INTENSITÀ – CAMST, BASSA ROMAGNA, GERIST</b>				
Emissioni CO <sub>2</sub> complessive	kg CO <sub>2</sub> e	26.019.996	26.142.769	26.147.944
Numero pasti prodotti	nr	52.527.569	54.196.663	53.738.516
<b>Indice di intensità</b>	<b>kg CO<sub>2</sub>e / nr pasti</b>	<b>0,50</b>	<b>0,48</b>	<b>0,49</b>

<b>INDICE INTENSITÀ – GI GASTRONOMIA</b>				
Emissioni CO <sub>2</sub> complessive	kg CO <sub>2</sub> e	616.319	608.849	606.095
Kg prodotti	kg	1.353.936	1.136.380	1.166.093
<b>Indice di intensità</b>	<b>kg CO<sub>2</sub>e / kg</b>	<b>0,46</b>	<b>0,54</b>	<b>0,52</b>

<b>INDICE INTENSITÀ – FACILITY</b>				
Emissioni CO <sub>2</sub> complessive	kg CO <sub>2</sub> e	2.896.469	3.148.072	3.148.072
Numero work order	nr	37.078	47.740	52.243
<b>Indice di intensità</b>	<b>kg CO<sub>2</sub>e / nr work order</b>	<b>78,12</b>	<b>65,94</b>	<b>59,93</b>



**Life Effige**  
Environmental Footprint  
For Improving and  
Growing Eco-efficiency

Camst è partner del progetto europeo Life Effige, nell'ambito del quale sta sperimentando una metodologia promossa dalla **Commissione europea**, il metodo PEF “**Product Environmental Footprint**” che ha l'obiettivo di misurare con efficacia e trasparenza la propria impronta ambientale. Camst è la prima azienda di ristorazione in Europa a dare il via a questa esperienza pilota, che ha portato a calcolare l'impatto ambientale di un servizio di ristorazione scolastica in tutte le sue fasi: dalla scelta delle materie prime alla loro trasformazione, passando per la definizione dei menù fino alla realizzazione dei piatti e alla loro distribuzione nei refettori scolastici. Il progetto è un'opportunità significativa in quanto ha permesso di condurre un'analisi puntuale degli impatti ambientali emersi da un servizio di ristorazione scolastica, oltre ad avere uno strumento concreto per poterli monitorare e contenerne gli impatti in maniera efficace. L'iniziativa è stata promossa dall'**Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna** che svolge il ruolo di coordinatore e partner tecnico del progetto assieme ad **Enea**, l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile.

## LA MISURAZIONE DELL'IMPRONTA AMBIENTALE NELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Enea, nello specifico in collaborazione con Camst, sta predisponendo le linee guida su come condurre uno studio LCA sul servizio di fornitura di pasti scolastici in appalto, seguendo la metodologia PEF.

Il documento sarà ultimato nel 2021, al termine del progetto. Oggetto dello studio è il servizio di fornitura in appalto di un pasto scolastico per le seguenti scuole: asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola secondaria di primo livello. Sono presi in esame due tipi di processi di produzione: preparazione dei pasti nella cucina della scuola e preparazione nelle cucine centralizzate. Nel processo di screening vengono considerate le diverse prestazioni energetiche delle cucine e due scenari diversi inerenti al servizio alimentare, il primo caratterizzato da stoviglie usa e getta mentre il secondo da stoviglie riutilizzabili. Lo studio tiene conto del numero totale di pasti serviti durante un intero anno scolastico e preparati secondo le Linee Guida del Ministero della Salute.

### Le fasi oggetto dello studio

**Pre-produzione:** produzione del cibo in forma di materia prima e/o semi-lavorato, con annesso il relativo imballaggio (primario, secondario e terziario), trasporto diretto alla cucina e dal centro distributivo.  
**Produzione:** consumi della cucina (elettricità, metano, acqua), smaltimento dei rifiuti (scarti della lavorazione del cibo e imballaggio),

produzione di materiali ausiliari ed il loro trasporto e stoccaggio.

**Distribuzione:** trasporto dei pasti dalla cucina ai refettori e trasporto dei contenitori vuoti dai refettori alla cucina.

**Uso (attività di servizio nei refettori delle scuole):** approvvigionamento dei kit (piatti, posate e bicchieri) usa e getta e riutilizzabili, il loro trasporto e stoccaggio, consumo di acqua da bere e lavaggio dei kit riutilizzabili nelle lavastoviglie.

**Fine vita:** smaltimento degli imballaggi rimossi presso i refettori, dei kit usa e getta e degli scarti di cibo.

L'elaborazione dello studio da parte di **Enea** sta permettendo, grazie al supporto tecnico di **Ecoinnovazione**, uno spin-off di Enea, di elaborare la misurazione dell'impatto ambientale “**Product Environmental Footprint**” per una specifica categoria di prodotto, ossia un **pasto scolastico veicolato** e prodotto dal centro di cottura di Camst durante l'anno scolastico 2017-2018. Il progetto ha visto inoltre coinvolti fornitori di tre materie prime utilizzate da Camst e quindi rappresentative della filiera della ristorazione scolastica, rafforzando l'idea di quanto sia fondamentale il coinvolgimento degli attori della filiera agroalimentare al fine di favorire uno **sviluppo sostenibile** attraverso la **partnership**.



## Rendiamo il mondo più verde

### Progetto alberi

*“Un albero è un dono che dura nel tempo e che crea un legame solido, come solide sono le radici che Camst ha nel territorio”.*

Così Il Presidente di Camst ha riassunto il nostro impegno verso l'ambiente ed il territorio. Seguono questa linea alcuni progetti sviluppati secondo un unico filo conduttore che è quello della mitigazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

- Nell'ambito della gestione del servizio di ristorazione scolastica del Comune di Bologna, Camst ha donato 111 alberi alle scuole cittadine. Con questo progetto non solo si mira a ridurre la CO<sub>2</sub> in atmosfera, ma soprattutto si vuole sensibilizzare i ragazzi delle scuole verso le tematiche ambientali.
- Parallelamente, è in corso un altro progetto che vede coinvolta la **Direzione Sistemi informativi** e il nostro fornitore di stampanti e fotocopiatrici **Quark Corporate Partner Ricoh**, con cui ci siamo impegnati per dare un contributo concreto all'ambiente attraverso la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e il ripopolamento del verde pubblico. Abbiamo scelto di partire dal Comune di Bologna per riqualificare un'area della città attraverso la piantumazione di alberi con elevata efficacia ambientale. Si vuole implementare il progetto ogni anno, coinvolgendo un Comune diverso fra quelli in cui operiamo.
- Analogo percorso è stato avviato dalla **Direzione Sistemi informativi** con un altro fornitore che gestisce le nostre stampanti e fotocopiatrici. Il progetto prevede che per ogni 8.000 pagine stampate venga piantato un albero. Complessivamente, dall'inizio della collaborazione, abbiamo contribuito a compensare l'equivalente di **1.395.160 pagine standard totali di consumo di carta**, piantando **167 alberi nel mondo**.

## La gestione rifiuti

La corretta gestione dei rifiuti è strettamente connessa con la loro persistenza nell'ambiente, alla loro quantità in progressivo aumento, all'eterogeneità dei materiali che li compongono e all'eventuale presenza di sostanze pericolose. Per questo motivo la prevenzione nella produzione dei rifiuti deve essere affiancata ad attività di raccolta differenziata, riciclo dei materiali e recupero energetico di quelli non ulteriormente valorizzabili.

I rifiuti sono classificati secondo l'origine in urbani e speciali, e secondo le caratteristiche in pericolosi e non pericolosi. I dati rappresentati comprendono il perimetro delle attività del Gruppo Camst. La parte più rilevante (60%) dei rifiuti speciali dell'area ristorazione è relativa a fanghi di depurazione, mentre quasi il 30% è rappresentato da imballaggi che vengono quasi interamente recuperati. La restante parte è rappresentata da oli e grassi commestibili ed altri materiali.

Nel corso del 2019, Camst, Bassa Romagna, Finrest, Gerist e GI Gastronomia hanno complessivamente prodotto circa 3.453 tonnellate di rifiuti, di cui 3.439 tonnellate classificati come non pericolosi. Di seguito il dettaglio dei rifiuti prodotti nel triennio 2017-2019. Si precisa che i dati riportati non comprendono i rifiuti di Camst prodotti dalla Divisione Facility nel biennio 2017-2018 in quanto non compresi nel perimetro a quella data (in carico ad un'altra azienda).

Gruppo Camst – Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento (tonnellate)	2017	2018	2019
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	-	-	-
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	-	0,06	13,64
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	0,17
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	14,05	1,02	0,93
<b>TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>14,05</b>	<b>1,08</b>	<b>14,75</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	593,97	459,03	547,88
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	80,51	192,64	296,24
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	31,69
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	2.253,35	2.621,17	2.562,84
<b>TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>2.927,82</b>	<b>3.272,84</b>	<b>3.438,65</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2.941,87</b>	<b>3.273,92</b>	<b>3.453,39</b>



La categoria "Altro" comprende le seguenti tipologie di rifiuti: oli e grassi commestibili, gas in contenitori a pressione, fanghi delle fosse settiche, rottami di apparecchiature fuori uso, legno, scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione (frutta, verdura, cereali, oli alimentari, cacao, caffè, tè, tabacco, conserve, lievito, melassa), imballaggi di carta e cartone, imballaggi metallici, oli e grassi, imballaggi di plastica, toner. Inoltre, in relazione alla tipologia di smaltimento, tale categoria si riferisce a deposito preliminare, messa in riserva e depuratori.



Gli stessi dati vengono di seguito rappresentati per la sola Camst.

#### RISTORAZIONE

Camst – Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento (tonnellate)	2017	2018	2019
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	-	-	-
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	-	0,06	-
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	-
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	13,87	1,02	0,93
<b>TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>13,87</b>	<b>1,08</b>	<b>0,93</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	593,97	430,08	539,18
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	78,61	189,18	148,80
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	-
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	2.131,93	2.511,41	2.456,98
<b>TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>2.804,50</b>	<b>3.130,67</b>	<b>3.144,96</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2.818,37</b>	<b>3.131,75</b>	<b>3.145,89</b>



La Divisione Facility Services relativamente all'anno 2019 non ha effettuato alcun trasporto di rifiuti per conto terzi. Nel 2019, sono stati altresì intermediati rifiuti sia pericolosi che non pericolosi per diversi clienti per un totale pari a 190 tonnellate. Di seguito il dettaglio dei rifiuti solo per l'anno 2019.

#### FACILITY

Camst - Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento (tonnellate)	2017	2018	2019
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	-	-	-
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	-	-	13,64
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	0,17
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	-	-	-
<b>TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13,81</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	-	-	-
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	-	-	144,56
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	31,69
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	-	-	-
<b>TOTALE RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>176,25</b>
<b>TOTALE</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>190,06</b>



## Waste2Value



Valore ai rifiuti

Giunto al suo terzo anno di sperimentazione, **Waste2Value** è un progetto nato per rispondere all'esigenza di generare meno rifiuti e trovare soluzioni innovative per recuperare alcuni sottoprodotti destinati a diventare scarti alimentari. Attraverso la collaborazione tra **IGD SiiQ**, **Coop Alleanza 3.0** e **Camst**, con il supporto di **Impronta Etica** e **Future Food Institute**, abbiamo provato a dare nuova vita a **bucce d'arancia** e **fondi di caffè** che ogni giorno restano nei bar all'interno del **Centro Nova** di Bologna (uno dei **Centri Commerciali** in cui operiamo insieme agli altri partner) convertendoli in "second products" da reintrodurre nel Centro stesso sotto forma di prodotti o servizi.

Il progetto pilota ha avuto inizio con 2 *hackathon*, ovvero delle maratone creative, che hanno coinvolto circa 80 partecipanti: studenti selezionati delle scuole superiori e delle facoltà di Economia, Agraria e Scienze Gastronomiche a confronto con ricercatori di fama internazionale per ragionare sui temi dello spreco alimentare.

È emersa in tale contesto la volontà di sperimentare in concreto come sviluppare un modello di economia circolare, attraverso la raccolta e prototipazione di idee in grado di dare un nuovo valore agli scarti alimentari. Sulla base degli spunti raccolti, la soluzione è stata individuata nella possibilità di utilizzare le bucce d'arancia e i fondi di caffè per generare un ammendante per piante.

In ottica di *Open Innovation*, la ricerca di idee innovative ha coinvolto anche soci di Camst, di Coop Alleanza 3.0 e dei clienti del Centro Commerciale.

Inoltre, al termine della fase creativa, lo staff delle imprese socie – in quanto espressione di competenze tecniche e operative utili e funzionali al tema del progetto – è stato coinvolto in un'analisi per lo studio di fattibilità dell'idea selezionata, lavorando in diversi team per perfezionarle e renderla più funzionale ed adeguata.

È stata necessaria una lunga fase di test che ha confermato l'idoneità dei due sottoprodotti ad essere trasformati in ammendante.

All'inizio del 2020 abbiamo valutato l'opportunità di partecipare a un bando del Comune di Castenaso, presso cui è ubicato il Centro Commerciale Centro Nova, per ottenere un finanziamento e definire gli sviluppi futuri del progetto.

Il progetto proseguirà nel 2020 con la definizione delle modalità idonee per utilizzare questo prodotto in una logica di economia circolare all'interno del Centro Commerciale stesso.



## La seconde vie

In linea con Waste2Value, anche con il progetto **La Seconde Vie** si è voluta dare un'altra opportunità alle materie prime residue dalla lavorazione degli alimenti nelle nostre cucine e nei nostri ristoranti e bar. Partendo dall'idea che alcuni residui vegetali, come le bucce di arancia, sono materie preziose e possono avere una nuova vita, abbiamo avviato una collaborazione con un'azienda del territorio bolognese, nata come spin-off universitario (che ha quindi alle spalle tutta la ricerca e la garanzia dell'Università di Bologna) in grado di realizzare prodotti cosmetici efficaci a partire da frutta e vegetali e dai loro sottoprodotti di produzione e trasformazione. Dagli estratti delle bucce di arancia, ottenute dalla spremitura degli agrumi, abbiamo così creato una crema viso con ingredienti prevalentemente naturali, ricchi di proprietà nutritive. Per avviare il progetto pilota, è stato individuato un self service di Bologna nel quale sono stati attivamente coinvolti gli operatori, debitamente formati per gestire correttamente le fasi di raccolta del sottoprodotto, fino al corretto stoccaggio. Nella prima fase, il prodotto è stato commercializzato internamente con l'obiettivo di valutare successivamente l'eventuale evoluzione e diffusione del progetto. Abbiamo per il momento rimandato gli sviluppi futuri del progetto, a causa dell'emergenza sanitaria.

## La risorsa idrica

L'acqua è l'ingrediente fondamentale per i processi di produzione dell'area ristorazione e anche una risorsa indispensabile per le attività connesse ed i servizi offerti nelle attività di facility management, con particolare riferimento all'area soft. In termini di rilevazioni dei dati, si evidenzia che, nei locali della divisione facility, tuttavia, le utenze ed i relativi consumi non sono diretti, ma, in prevalenza, in gestione diretta dei clienti.

Per la valutazione delle aree a stress idrico, inteso come la capacità o incapacità di soddisfare la domanda di acqua, si è fatto riferimento all'Aqueduct Water Risk Atlas [wri.org/aqueduct](http://wri.org/aqueduct) del World Resources Institute. Le sedi operative e i locali del Gruppo Camst sono ubicate in tutto il territorio italiano, che presenta per la maggior parte aree a stress idrico medio (Medium High 2-3) o elevato (High 3-4).

OVERALL WATER RISK

Low (0-1)	Low-Medium (1-2)	Medium-High (2-3)	High (3-4)	Extremely high (4-5)
--------------	---------------------	----------------------	---------------	-------------------------



Il dato relativo ai prelievi idrici di Camst, Bassa Romagna, Finrest, Gerist e GI Ristorazione è pari a 567 Megalitri (ML) nel 2019. L'acqua utilizzata deriva dalla rete di distribuzione idrica locale (acquedotto).

Gruppo Camst – Prelievi idrici	2017	2018	2019
<b>RISORSE IDRICHE DI TERZE PARTI (ACQUEDOTTO) – MC</b>			
Acqua dolce (≤1,000 mg/L Totale Solidi Disciolti)	641.402	605.241	567.109
Altre tipologie di acqua (>1,000 mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-
<b>TOTALE – MC</b>	<b>641.402</b>	<b>605.241</b>	<b>567.109</b>
<b>TOTALE IN MEGALITRI</b>	<b>641</b>	<b>605</b>	<b>567</b>

Di seguito la rappresentazione dei prelievi idrici relativi al triennio 2017-2019. I prelievi di acqua puntualmente contabilizzati sono pari a 454 Megalitri relativi a 120 locali dell'area ristorazione, comprensivi di locali di produzione sedi amministrative ed il centro distributivo. Considerando il consumo medio a pasto di 10,38 lt/pasto, viene riportata una stima dei prelievi dell'acqua di acquedotto di 395 locali.

I dati si riferiscono su una stima dei consumi relativi a 395 locali. Stesso perimetro considerato per i consumi energetici.

Camst – Prelievi idrici	2017	2018	2019
<b>RISORSE IDRICHE DI TERZE PARTI (ACQUEDOTTO) – MC</b>			
Acqua dolce (≤1,000 mg/L Totale Solidi Disciolti)	614.816	580.821	542.181
Altre tipologie di acqua (>1,000 mg/L Totale Solidi Disciolti)	-	-	-
<b>TOTALE – MC</b>	<b>614.816</b>	<b>580.821</b>	<b>542.181</b>
<b>TOTALE IN MEGALITRI</b>	<b>615</b>	<b>581</b>	<b>542</b>

## Gli scarichi idrici

Ai sensi delle norme e della regolazione vigente, nella rete fognaria pubblica del territorio confluiscono gli scarichi delle acque reflue di: Camst, Finrest, Bassa Romagna, Gerist e GI Ristorazione.

## JonMaster

	TIPOLOGIA DI CENTRO DI COTTURA (PER ANNO)	ACQUA (PER PASTO)
12/19	>900K	0,6L
12/36	400-900K	0,7L
12/2029	<400K	0,72L

**20 milioni** DI LITRI D'ACQUA SALVATA OGNI ANNO (8 PISCINE OLIMPIONICHE)

**36**  
CUCINE COINVOLTE NEL PROCESSO

**30**  
MILIONI DI PASTI



## Camst alle Nazioni Unite per la sostenibilità

I metodi tradizionali di pulizia delle cucine richiedono una grande quantità d'acqua che si traduce in un ingente spreco di risorse naturali ed economiche.

Grazie alla collaborazione con il fornitore **Diversey** e alla sua esperienza nel campo, abbiamo individuato una soluzione nel così detto **JonMaster**. Il sistema utilizza lo stesso metodo di sanificazione delle sale operatorie, consentendo di **garantire la massima igiene riducendo al tempo stesso al minimo la quantità d'acqua e di detersivi utilizzati**.

Il sistema JonMaster, che viene progressivamente implementato nelle cucine Camst in Italia, a luglio 2019 è stato presentato dal **Presidente** di Camst presso la sede delle **Nazioni Unite a New York**, come esempio di **buone pratiche ambientali**.

Questo sistema, che ogni anno viene implementato in nuovi centri produttivi, attualmente è utilizzato in **36 cucine**:

- 12 Cucine di grandi dimensioni (più di 900K pasti prodotti all'anno);
- 12 Cucine di medie dimensioni (fra i 400K e i 900K pasti prodotti all'anno);
- 12 Cucine di piccole dimensioni (meno di 400K pasti prodotti all'anno).

Nei centri pasti in cui è attualmente applicato (in Camst e in alcune società del Gruppo in Italia) è stato registrato un risparmio di acqua da 0,60 fino a 0,72 litri di acqua per pasto prodotto, a seconda della tipologia di cucine, con un risparmio annuale di prelievi di acqua di circa **20 milioni di litri** l'equivalente di **8 piscine olimpioniche**.

Gestire il processo di pulizia con questo sistema consente anche di allungare la vita delle attrezzature di cucina grazie al fatto che le parti elettriche ed elettroniche entrano più difficilmente in contatto diretto con grandi quantità di acqua, che ne possono danneggiare il funzionamento.

Nel 2019 è partito il progetto **Mini JonMaster**, studiato per organizzare il processo di pulizie anche nei piccoli locali e nei terminali, attraverso un sistema di piccoli carrelli mobili multifunzione accessoriati per la pulizia e la disinfezione.

Attraverso questo sistema:

- Si stima una riduzione del consumo d'acqua dell'80-90%.
- Utilizziamo carrelli realizzati con materiali per oltre il 60% in plastica riciclata.
- Stimiamo di ridurre del 42% i rifiuti generati dal packaging dei detersivi (cartone e plastica) utilizzati nel sistema tradizionale di pulizie.



## Gli obiettivi ambientali

Nel corso del 2019 Camst ha consolidato il proprio Sistema di Gestione per l'Ambiente a norma ISO 14001. La verifica di sorveglianza condotta da Bureau Veritas, basata sulla nuova edizione della norma 14001:2015, è stata superata con esito positivo riportando solo 4 Non Conformità minori che non hanno inficiato il superamento della visita.

### CONFORMITÀ ALLE LEGGI

#### OBIETTIVO

Mantenimento del Sistema di Gestione Energia

#### TRAGUARDO

Superamento con esito positivo della verifica dell'Organismo di certificazione condotta sul sistema rispondente alle norme ISO 50001

#### RAGGIUNTO

Esito positivo nella verifica di sorveglianza condotta dall'Organismo di Certificazione del sistema ISO 50001

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 4% dei consumi a pasto per la tipologia di locali Cucina Centralizzata + Tavolamica (EnPI 2019= EnPI 2016 -4% kWh/mq).

#### NON RAGGIUNTO

- nPI 2016 = 2,375 kWh/pst
- EnPI 2019 = 2,565 kWh/pst
- Delta = -8,09%

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 5% dei consumi a pasto per la tipologia di locali Cucina Centralizzata (EnPI 2019= EnPI 2016 -5% kWh/pasto)

#### NON RAGGIUNTO

- EnPI 2016 = 1,735 kWh/pst
- EnPI 2018 = 1,652 kWh/pst
- Delta = -4,81%

### PARCO AUTOMEZZI AZIENDALI

#### OBIETTIVO

Aumento del numero di automezzi meno inquinanti (es. euro 5 o euro 6)

#### TRAGUARDO

Raggiungimento del 100% degli automezzi aziendali appartenenti alle categorie meno inquinanti

#### NON RAGGIUNTO

97,9%: automezzi aziendali meno inquinanti

### SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE SU ASPETTI SPECIFICI DI GESTIONE AMBIENTALE

#### OBIETTIVO

Sensibilizzazione del personale preposto alla gestione di pratiche ambientali

#### TRAGUARDO

Attivazione percorso formativo in modalità e-learning su gestione di pratiche ambientali (Diffusione a > 100 addetti)

#### RAGGIUNTO

Numero addetti coinvolti in formazione e-learning su pratiche ambientali: 2019: 157

### SENSIBILIZZAZIONE DEL PERSONALE SU ASPETTI SPECIFICI DI GESTIONE AMBIENTALE

#### OBIETTIVO

Sensibilizzazione del personale operativo a comportamenti ambientalmente corretti

#### TRAGUARDO

Pubblicazione sul portale aziendale di nuovo quaderno informativo ambiente comprensivo di alcuni aggiornamenti specifici (Diffusione a > 100 addetti)

#### RAGGIUNTO

L'attività è stata rimandata al 2020

### GENERAZIONE DI RIFIUTI

#### OBIETTIVO

Aumento della % di recupero rifiuti sui rifiuti speciali prodotti

#### TRAGUARDO

Aumento del 2% della percentuale di rifiuto avviata a recupero rispetto a quella avviata a smaltimento sulla totalità dei rifiuti prodotti

#### RAGGIUNTO

Rifiuti speciali avviati a recupero (R) - 2018 = 47,5 %  
Rifiuti speciali avviati a recupero (R) - 2019 = 54,5 %

### GENERAZIONE DI RIFIUTI SOCIETÀ GRUPPO CAMST

#### OBIETTIVO

Mantenimento della % di recupero rifiuti sui rifiuti speciali prodotti rispetto all'anno pregresso

#### TRAGUARDO

Mantenimento al 100% della percentuale di rifiuto avviata a recupero rispetto a quella avviata a smaltimento sulla totalità dei rifiuti prodotti

#### RAGGIUNTO

Rifiuti speciali avviati a recupero (R) - 2018= 100 %  
Rifiuti speciali avviati a recupero (R) - 2019= 100%

## Azioni e obiettivi ambientali per il 2020

In funzione del mantenimento del Sistema di Gestione ISO 14001, ISO 50001 e in ottica di miglioramento continuo, per il 2019 ci siamo posti i seguenti obiettivi.

### CONFORMITÀ ALLE LEGGI

#### OBIETTIVO

Mantenimento del sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza e di Gestione Energia

#### TRAGUARDO

Superamento con esito positivo della verifica di rinnovo dell'Organismo di certificazione condotta sul sistema rispondente alle norme ISO 14001 e ISO 50001

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 5% dei consumi a pasto per la tipologia di locali Cucina centralizzata + Tavolamica (EnPI 2020 = EnPI 2016 -5% kWh/mq)

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 7% dei consumi a pasto per la tipologia di locali Cucina centralizzata (EnPI 2020 = EnPI 2016 -7% kWh/mq)

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 2% dei consumi a pasto per la tipologia di locali Tavolamica (EnPI 2020 = EnPI 2016 -2% kWh/mq)

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 2% dei consumi a pasto per la tipologia di locali Pubblico esercizio presso Centro Commerciale (EnPI 2020 = EnPI 2016 -2% kWh/mq)

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 2% dei consumi a mq per la tipologia di locali Uffici (EnPI 2020 = EnPI 2016 -2% kWh/mq)

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione dell'1% dei consumi a scontrino per la tipologia di locali Bar (EnPI 2020 = EnPI 2016 -1% kWh/mq)

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS METANO

#### OBIETTIVO:

Riduzione del consumo di energia elettrica e gas metano

#### TRAGUARDO

Riduzione del 5% dei consumi per la tipologia di locali Magazzini (EnPI 2020 = EnPI 2016 -5% kWh/mq)

### PARCO AUTOMEZZI AZIENDALI

#### OBIETTIVO

Aumento del numero di automezzi meno inquinanti (es. euro 5 o euro 6)

#### TRAGUARDO

Raggiungimento del 100% degli automezzi aziendali appartenenti alle categorie meno inquinanti (es. euro 5 e euro 6)

### SENSIBILIZZARE IL PERSONALE SU ASPETTI SPECIFICI DI GESTIONE AMBIENTALE

#### OBIETTIVO

Aumento del numero di automezzi meno inquinanti (es. euro 5 o euro 6)

#### TRAGUARDO

Raggiungimento del 100% degli automezzi aziendali appartenenti alle categorie meno inquinanti (es. euro 5 e euro 6)

### GENERAZIONE DI RIFIUTI

#### OBIETTIVO

Aumento della % di recupero rifiuti sui rifiuti speciali prodotti

#### TRAGUARDO

Aumento del 2% della percentuale di rifiuto avviata a recupero rispetto a quella avviata a smaltimento sulla totalità dei rifiuti prodotti

### GENERAZIONE DI RIFIUTI SOCIETÀ GRUPPO CAMST

#### OBIETTIVO

Mantenimento della % di recupero rifiuti sui rifiuti speciali prodotti rispetto all'anno pregresso

#### TRAGUARDO

Mantenimento al 100% la percentuale di rifiuto avviata a recupero rispetto a quella avviata a smaltimento sulla totalità dei rifiuti prodotti



# Indice dei contenuti GRI

INFORMATIVA		
GRI 102: INFORMATIVA GENERALE		
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
102-1	Nome dell'organizzazione	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Identità Camst
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Identità Camst 2. Il modello Camst / 2.1 Ristorazione / 2.2 Facility
102-3	Luogo della sede principale	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Identità Camst
102-4	Luogo delle attività	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Identità Camst 2. Il modello Camst / 2.1 Ristorazione / 2.2 Facility
102-5	Proprietà e forma giuridica	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Identità Camst
102-6	Mercati serviti	2. Il modello Camst / 2.1 Ristorazione / 2.2 Facility
102-7	Dimensione dell'organizzazione	2. Il modello Camst / 2.1 Ristorazione / 2.2 Facility 5. I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore / 5.2 Il patrimonio e la partecipazione sociale 6. Le risorse umane / 6.3 Le risorse Camst: tutela e creazione di occupazione
102-8	Informazione sui dipendenti e gli altri lavoratori	6. Le risorse umane / 6.3 Le risorse Camst: tutela e creazione di occupazione
102-9	Catena di fornitura	2. Il modello Camst / 2.6 La filiera: Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Nel corso del 2019 non ci sono state modifiche significative all'organizzazione e alla catena di fornitura
102-11	Principio di precauzione	4. Governance / 4.4 La gestione dei rischi
102-13	Adesione ad associazioni	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità

STRATEGIA		
		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	4. Governance / 4.4 La gestione dei rischi
ETICA E INTEGRITÀ		
		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Identità Camst 4. Governance / 4.2 Modello di controllo e politiche
GOVERNANCE		
		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
102-18	Struttura della governance	4. Governance / 4.1 Governance e struttura organizzativa
102-22	Composizione del massimo organo di governo e dei relativi comitati	4. Governance / 4.1 Governance e struttura organizzativa
102-23	Presidente del massimo organo di governo	4. Governance / 4.1 Governance e struttura organizzativa
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER		
		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	6. Le risorse umane / 6.2 Le relazioni industriali: libertà di associazione
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.1 Stakeholder e analisi di materialità

**PRATICHE DI RENDICONTAZIONE**

		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Nota metodologica
102-47	Elenco dei temi materiali	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Stakeholder e analisi di materialità	Nota metodologica
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica
102-55	Indice dei contenuti del GRI	Indice dei contenuti GRI
102-56	Assurance esterna	Nota metodologica

**GRI 103: MODALITÀ DI GESTIONE**

		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	1. Identità, strategia, sostenibilità / 1.4 Stakeholder e analisi di materialità
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	2. Il modello Camst / 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza / 2.4 Ricerca e Innovazione / 2.5 Comunicazione ed educazione alimentare, informazione e prevenzione / 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura / 3. Lo spreco alimentare / 3.1 Lo spreco alimentare / 3.2 L'approccio e le azioni di Camst / 4. Governance / 4.1 Governance e struttura organizzativa / 4.2 Modello di controllo e politiche / 4.3 Sicurezza dati e privacy / 5. I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore / 5.1 Il valore economico generato e distribuito / 5.3 Gli investimenti / 5.4 Il sostegno al territorio / 6. Le risorse umane / 6.3 Le risorse Camst: tutela e creazione di occupazione / 6.4 Welfare, diversità e pari opportunità in Camst / 6.5 Salute e sicurezza sul lavoro / 6.6 La formazione: sviluppo delle risorse umane / 7. L'ambiente / 7.2 Uso responsabile delle risorse e circular economy / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	

**TEMI ECONOMICI**

		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE
<b>GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICHE</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	5. I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore / 5.1 Il valore economico generato e distribuito	Gruppo Camst
<b>GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI</b>			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	5. I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore / 5.3 Gli investimenti	Gruppo Camst
<b>GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	5. I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore / 5.4 Il sostegno al territorio	Camst
<b>GRI 205: ANTICORRUZIONE</b>			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	4. Governance / 4.2 Modello di controllo e politiche	Camst
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	4. Governance / 4.2 Modello di controllo e politiche	Camst

## TEMI AMBIENTALI

		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE
<b>GRI 301: MATERIALI</b>			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	2. Il modello Camst / 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Camst
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	7. L'ambiente / 7.2 Uso responsabile delle risorse e circular economy	Camst
<b>GRI 302: ENERGIA</b>			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
302-3	Intensità energetica	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
<b>GRI 303: ACQUA E SCARICHI IDRICI</b>			
303-3	Prelievo idrico	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
<b>GRI 305: EMISSIONI</b>			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
<b>GRI 306: SCARICHI IDRICI E RIFIUTI</b>			
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	7. L'ambiente / 7.3 Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni	Camst e controllate Italia
<b>GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI</b>			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	2. Il modello Camst / 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Camst
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	2. Il modello Camst / 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Camst

## TEMI SOCIALI

		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE</b>			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	6. Le risorse umane / 6.3 Le risorse Camst: tutela e creazione di occupazione	Camst
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	6. Le risorse umane / 6.4 Welfare, diversità e pari opportunità in Camst	Camst
401-3	Congedo parentale	6. Le risorse umane / 6.4 Welfare, diversità e pari opportunità in Camst	Camst

**GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2016)**

403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	6. Le risorse umane / 6.5 Salute e sicurezza sul lavoro	Camst e controllate Italia
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	6. Le risorse umane / 6.5 Salute e sicurezza sul lavoro	Camst e controllate Italia

**GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE**

404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	6. Le risorse umane / 6.6 La formazione: sviluppo delle risorse umane	Camst
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programma di assistenza alla transizione	6. Le risorse umane / 6.6 La formazione: sviluppo delle risorse umane	Camst

**GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**

405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	4 Governance / 4.1 Governance e struttura organizzativa 6. Le risorse umane / 6.4 Welfare, diversità e pari opportunità in Camst	Camst
-------	--	---	-------

**GRI 413: COMUNITÀ LOCALI**

413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	5. I risultati economico-finanziari: creazione e distribuzione di valore / 5.4 Il sostegno al territorio	Camst
-------	---	--	-------

**GRI 414: VALUTAZIONE SOCIALE FORNITORI**

414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	2. Il modello Camst / 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Camst
414-2	Valutazione sociale dei fornitori	2. Il modello Camst / 2.6 La filiera: sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Camst

**GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI**

416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	2. Il modello Camst / 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza	Camst
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	2. Il modello Camst / 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza	Camst

**GRI 417: MARKETING ED ETICHETTATURA**

417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	2. Il modello Camst / 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza	Camst
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	2. Il modello Camst / 2.3 Il cliente: qualità e sicurezza	Camst

**GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI**

418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4. Governance / 4.3 Sicurezza dati e privacy	Camst
-------	--	--	-------

**GRI 419: COMPLIANCE SOCIOECONOMICA**

419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel corso del 2019 non sono state rilevate non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica.	Camst
-------	--	--	-------





[camstgroup.com](http://camstgroup.com)