

Walking together



**Bilancio
di sostenibilità
2021**

camst:
group

Walking together

**Bilancio
di sostenibilità
2021**

camst:
group

day by day

Se ogni passo, ogni gesto cambia il mondo, insieme fino a dove si può arrivare?

È stato scritto che “Il camminare presuppone che a ogni passo il mondo cambi in qualche suo aspetto e pure che qualcosa cambi in noi”. Niente di meno di un granello di sabbia delle collezioni di Italo Calvino, custodito in “Mille giardini”.

Molto di più, aggiungiamo noi, di un invito ad agire consapevolmente e a reagire, a essere protagonisti del cambiamento, insieme.

Ed essere protagonisti nel lavoro, insieme, è uno dei principi su cui si fondano le società di persone, ovvero le cooperative che, anche nella visione dell’Agenda 2030 delle Nazioni Unite che detta gli obiettivi di sostenibilità, sono indicate come organizzazioni primarie, perché più capaci di invertire la marcia e

accorciare la distanza tra il mondo che abbiamo e quello che vorremmo. Stiamo parlando di obiettivi altissimi, che si raggiungono anche con piccoli gesti quotidiani – una caraffa d’acqua, un uovo deposto fuori dalla gabbia, un pasto non sprecato – moltiplicati dall’essere in relazione e agire insieme.

Perché, come sentiamo ripetere spesso qui in Camst e autorevolmente, “Insieme si può fare meglio e di più”.

Per questa edizione del bilancio di sostenibilità abbiamo compiuto una ricognizione nelle sedi e nei luoghi di lavoro del nostro Gruppo, dove abbiamo incontrato tante persone attente e accoglienti, sollevate dall’essere di nuovo in presenza e in relazione tra loro nelle varie comunità aziendali.

Anche quest’anno è lo sguardo della fotografa Marika Puicher a coglierne i gesti.

Indice

Lettera agli stakeholder	7
Nota metodologica	9
Highlights	10
01	
Identità e profilo	12
1.1 Chi siamo	14
1.2 Lo scenario macro-economico	19
1.3 I mercati e il quadro competitivo	22
02	
Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile	28
2.1 Uno scenario di cambiamento	30
2.2 Un piano strategico per ridisegnare il futuro	32
2.3 Impegni per lo sviluppo sostenibile – SDGs	40
2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	52
03	
Governance: le basi per la creazione di valore condiviso	
3.1 La gestione responsabile del business	72
3.2 Etica, integrità e modello di controllo	74
3.3 La gestione dei rischi	80
3.4 La conformità alle norme	90
	93
04	
Modelli di servizio	
4.1 I settori in cui opera Camst group	96
4.2 Ricerca e innovazione per la sostenibilità	98
4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza	105
4.4 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare	112
	126
05	
Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse	134
5.1 Gestione della filiera	136
5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali	142
5.3 Le partnership di Camst	151
5.4 Il benessere animale	152
5.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare	156
5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi	166
06	
La sostenibilità economica e finanziaria	192
6.1 Il valore economico generato e distribuito	194
6.2 La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale	196
6.3 Gli investimenti finanziari e il fattore ESG	200
6.4 Relazioni e sostegno economico al territorio	202
07	
Risorse umane e ambiente di lavoro	204
7.1 Il capitale umano	206
7.2 Il valore dell'occupazione	214
7.3 Formazione e sviluppo delle competenze	226
7.4 Salute e sicurezza sul lavoro	232
GRI content index	240

Per noi e per il futuro di noi tutti



Nel 2021 abbiamo ripreso a lavorare, insieme. La pandemia, che ci aveva obbligato a stare distanti, ci ha insegnato quanto invece abbiamo bisogno gli uni degli altri.

Abbiamo imparato che il lavoro, soprattutto, si basa su una forte relazione sociale.

Il bilancio è la fotografia di un anno di vita di un'impresa: dietro ai numeri, agli obiettivi raggiunti e agli indicatori di sostenibilità, ci sono le persone. Per questa ragione abbiamo scelto di raccontarci attraverso gli sguardi, i gesti di intesa, i piccoli momenti della quotidianità delle nostre persone e dei nostri clienti. Il racconto di una quotidianità di cui ci siamo riappropriati.

Il 2020 è stato segnato dalla pandemia e dalle sue conseguenze sulle persone e sulle attività lavorative: mentre l'emergenza sanitaria ci teneva lontani dai nostri luoghi di lavoro, la capacità di adattamento a un nuovo scenario, la resilienza, la dedizione e il senso di responsabilità delle nostre persone ci hanno permesso di superare una fase difficile.

Il 2021, invece, è stato l'anno del ritorno alle attività. Non come prima – certo – perché viviamo una nuova normalità alla quale ci stiamo adattando. Ma quegli spazi sono tornati a riempirsi di vita, di socialità e di lavoro. E noi ci siamo fatti trovare pronti. Siamo ritornati alle nostre attività e continuiamo il cammino che da anni abbiamo intrapreso e che passo dopo passo si arricchisce di ulteriore consapevolezza: è ormai chiaro che agire in modo sostenibile è inevitabile. La sostenibilità non è una

moda, uno strumento di marketing o un'attività marginale rispetto alle attività di un'impresa. È semplicemente una questione di sopravvivenza.

Per questo stiamo abbracciando una nuova idea di lavoro sostenibile. Il nostro impegno, del resto, è da sempre quello di massimizzare l'impatto positivo sulle persone e sull'ambiente.

Essere sostenibili significa mettere al centro le azioni, i comportamenti e le scelte di sviluppo, focalizzate non solo sui problemi a breve termine ma anche, e soprattutto, su quelli a lungo raggio. L'oggi e il domani sono legati in modo indissolubile e non possiamo prescindere dal fatto che quello che facciamo oggi avrà conseguenze future a livello globale. Sono sostenibili le aziende che hanno fatto propria questa visione dello sviluppo, con azioni e progetti che si concentrano per creare ora soluzioni concrete per il domani. Noi vogliamo essere una di queste realtà.

Ecco perché uno degli obiettivi più sfidanti che ci siamo posti è quello di attuare un cambio culturale e organizzativo radicale anche nel nostro Gruppo e contribuire – concretamente – a una presa di coscienza collettiva sulla necessità di vivere e lavorare in modo sostenibile. E lo faremo nonostante le incertezze dettate dal mercato e le crisi che ciclicamente ci colpiscono.

Lo faremo per noi, e per il futuro di noi tutti.

Il presidente
Francesco Malaguti



camst:
group

Nota metodologica

Presentazione del bilancio e criteri di rendicontazione

Il bilancio di sostenibilità di Camst soc. coop. arl e controllate (di seguito Camst group) viene redatto con cadenza annuale e contiene le informazioni relative ai temi economici, ambientali e sociali ritenuti utili per assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.

Il bilancio di sostenibilità è stato redatto sulla base delle metodologie e dei principi previsti dai GRI sustainability reporting standards (GRI standards). In particolare, è stata adottata l'opzione GRI-referenced, rendicontando una selezione di GRI standards, come indicato nel GRI content index del presente documento.

I principi generali applicati per la redazione della dichiarazione non finanziaria sono quelli stabiliti dai GRI standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità, chiarezza.

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 group e gli impatti da essa prodotti. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un'analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel capitolo 2 "Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile" al paragrafo 2.4 "Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali".

Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono direttamente richiamate nei diversi capitoli e paragrafi del presente documento. Le indicazioni di eventuali rettifiche dei dati comparativi degli esercizi precedenti, unitamente alle relative motivazioni, vengono direttamente riportate in sede di commento ai dati.

Al fine di permettere il confronto dei valori nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Camst group, sono stati inseriti i dati comparativi relativi agli esercizi 2019 e 2020. Si veda al riguardo quanto specificato nel successivo paragrafo.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative contenuti nel bilancio di sostenibilità si riferisce alla performance di Camst soc. coop. arl e controllate, consolidate integralmente,

così come risultanti dal bilancio consolidato di Gruppo al 31 dicembre 2021.

Il percorso di rendicontazione di Camst group ha visto la progressiva integrazione dei dati riferiti alle società controllate italiane (Gerist srl, Bassa Romagna Catering spa, GI Gastronomia Italiana srl, Finrest spa, I Praticelli spa), ed estere (Cheval Blanc Kantiner A/S, Catering Arcasa Sl, Comer Bien Sl, L&D Gmbh e controllate). Il perimetro di rendicontazione del bilancio di sostenibilità 2021 non risulta tuttavia omogeneo per tutti i dati quantitativi presentati. Si evidenzia peraltro che la capogruppo Camst ha realizzato nel 2021 una quota di ricavi pari al 76% del totale dei ricavi del Gruppo.

Al riguardo si precisa quanto segue.

- Indicatori sociali (risorse umane): i dati relativi al 2019, 2020 e 2021, ove non diversamente specificato, sono relativi alla capogruppo Camst e società controllate (Camst group).
- Indicatori ambientali: i dati ambientali non comprendono le società controllate estere.
- Gli indicatori non includono la controllata di Camst Suisse Sa (25 dipendenti al 31 dicembre 2021).

Allo scopo di fornire una chiave di lettura omogenea e coerente dei dati presentati, il perimetro di riferimento è esplicitamente richiamato in ogni singola tabella contenente informazioni quantitative, secondo le seguenti indicazioni.

- Camst group: Camst capogruppo e società controllate.
- Camst group (Italia): Camst capogruppo e società controllate italiane.
- Camst: Camst capogruppo.

Il processo di redazione, approvazione e pubblicazione

Il processo di redazione del bilancio 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, al board di Camst soc. coop. arl, all'assemblea dei soci e non è stato sottoposto a revisione (assurance). Il bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di Camst all'indirizzo www.sostenibilita.camstgroup.com.

Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi alla seguente e-mail: sostenibilita@camst.it.

Highlights

Valore economico



623
Ricavi netti*

640
Valore economico distribuito*

134
Patrimonio netto*

56
Prestito sociale

11
Investimenti tecnici*

79
Investimenti finanziari analizzati ESG*

milioni di euro

I servizi Camst



88.219.058
Ristorazione, pasti serviti*



291
Facility, gestioni area soft services



289
Facility, gestioni area hard services

unità

Qualità dei servizi e dei prodotti



153
Verifiche ispettive di auditor interni sui locali**

200
Reclami clienti**

5.102
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo**

1.480
Indagini su materie prime**

5.355
Tamponi ambientali**

unità



90
Acquisti da fornitori qualificati**
%

75
Acquisti da fornitori certificati**
%

305
Fornitori qualificati ristorazione con certificazioni (BIO, BRC, IFS, ISO 22000, ISO 22005, ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA 8000)**
unità

I dati presentati sono riferiti a Camst capogruppo a eccezione di quelli contrassegnati da asterisco:

* Camst group

** Camst e controllate italiane

Consiglio di amministrazione



16
Totali componenti



8
Donne



8
Uomini

Risorse umane



Totale*
15.098
100%



Donne
12.323
82%



Uomini
2.775
18%

unità

13.025
Occupati a tempo
indeterminato*

6.466
di cui soci

3.628
di cui non soci

481
Eventi infortunistici*

432
*di cui nella ristorazione**

49
di cui nel facility

unità



5,9
Ore medie di formazione
per dipendente*

Ambiente

727.767
Totale energia
consumata**
Gj

909,127
Prelievi idrici**
megalitri

2.854,3
Totale rifiuti
ristorazione**
tonnellate

500,8
Totale rifiuti
facility**
tonnellate

42.466
Emissioni CO₂
Scope 1 e Scope 2**
tonnellate CO₂e

1,37
di cui pericolosi

15,63
di cui pericolosi

01



Identità e profilo



1.1 Chi siamo

Il nostro cammino è iniziato 77 anni fa, per iniziativa di chi ha visto nella ristorazione la possibilità di cooperare, di qualificare il lavoro e di migliorare il Paese. Da allora non ci siamo mai fermati.

Camst è una cooperativa italiana nata nel 1945 a Bologna per offrire principalmente servizi di ristorazione. Nel corso degli anni la cooperativa è cresciuta, sono nate nuove società attive oggi nella ristorazione collettiva (scuole, aziende, ospedali e case di cura), nella ristorazione commerciale, fieristica e nel banqueting per eventi, con una presenza su tutto il territorio italiano.

Oggi Camst group, di cui Camst cooperativa è la capogruppo, con sede principale a Villanova di Castenaso (Bologna), è presente anche in Danimarca, Germania, Spagna e Svizzera. Per offrire ai clienti pubblici e privati un servizio completo, Camst group ha diversificato la propria offerta aprendosi al mercato del facility management, con una forte specializzazione nelle due categorie del soft e del tech facility management.

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo conta 15.098 dipendenti, un patrimonio netto consolidato di 134.519.058 euro e ricavi per 640.762.014 euro (di cui 623.893.999 euro netti).

I nostri valori

L'identità di Camst group può contare su radici profonde e valori condivisi, che guidano il modello di business in modo coerente e consapevole, offrendo l'opportunità di sviluppare alleanze con partner che possano integrare l'offerta di servizi e generare un impatto positivo, a vantaggio di tutti gli stakeholder.

A seguito di una decisione maturata nel corso degli ultimi anni, Camst ha iniziato il percorso per l'adozione dello status legale di società benefit.

Si tratta di un modello di impresa che, nell'esercizio di un'attività economica, persegue una o più finalità di beneficio comune, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali.

Quella realizzata è un'evoluzione coerente con i valori della sostenibilità che guidano le scelte di Camst.



Ispirazioni e valori

I valori che danno forza e senso all'operato del nostro Gruppo sono stati individuati in coerenza con i principi condivisi all'interno del movimento cooperativo.

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



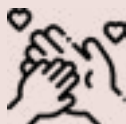
Innovare la tradizione
Scegliamo soluzioni innovative senza rinunciare a tradizione, cultura e diversità dei territori



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

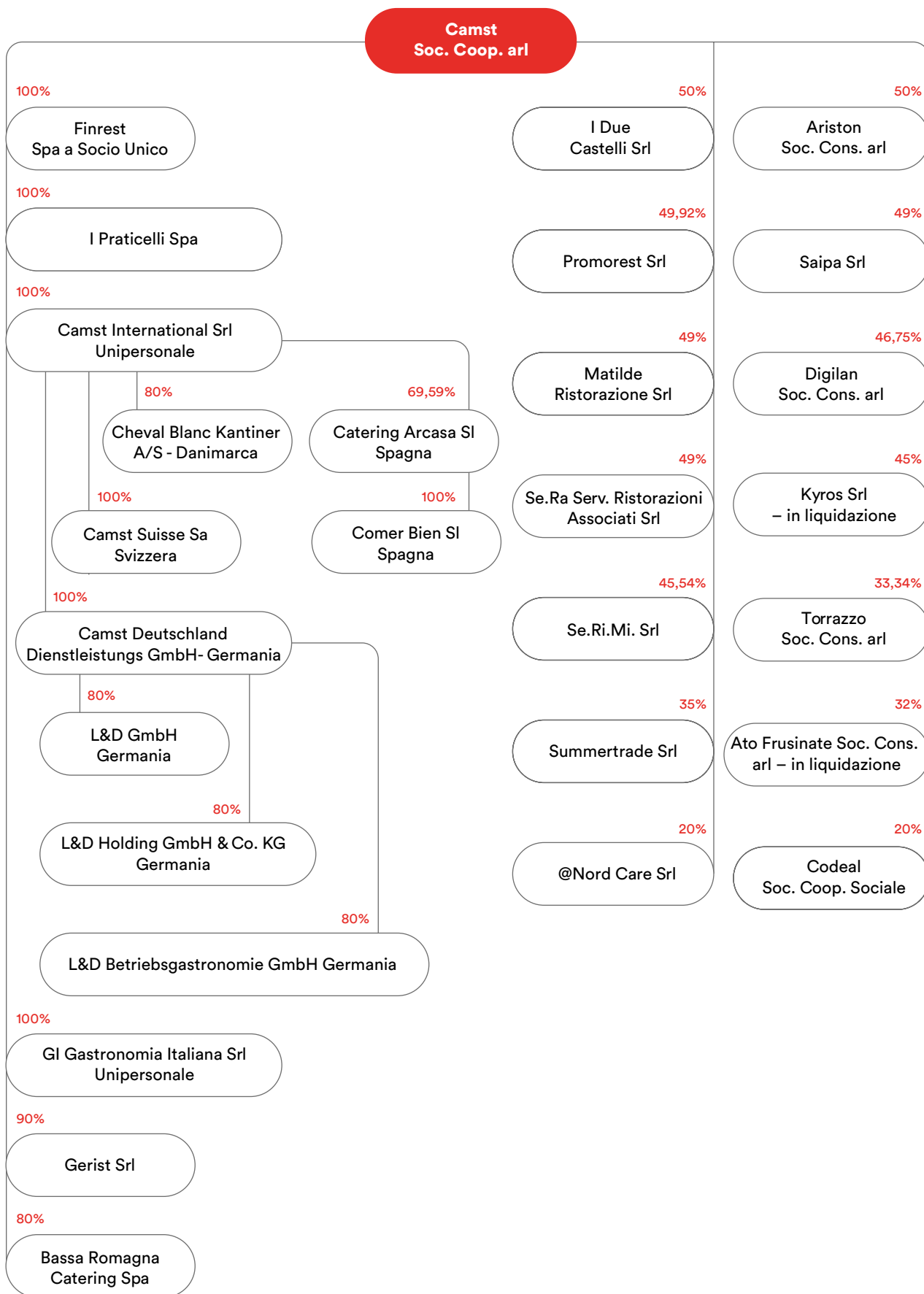


Lealtà e affidabilità
Scegliamo di essere un partner su cui contare, prendendoci cura delle comunità e dei territori in cui operiamo



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

Struttura del Gruppo



La storia

A Bologna, il 16 giugno 1945 nasceva Camst. L'obiettivo del fondatore, Gustavo Trombetti, era creare occupazione nel settore della ristorazione, partecipando in maniera attiva allo slancio della ricostruzione nella fase post-bellica, che vedeva impegnato tutto il Paese. Nel corso degli anni Camst ha continuato a generare valore per le comunità del territorio, sviluppando innovazione nei mercati in cui opera e diventando protagonista nel mondo della ristorazione. La sfera di attività si è poi ampliata al facility management ed è cresciuta in altri paesi europei.

1945

Gustavo Trombetti fonda a Bologna Camst.



Anni '70

Per avvicinarsi ai lavoratori viene aperto il primo centro cottura in Italia.



Anni '90

Camst è presente in tutti i settori della ristorazione. Estensione dei servizi al territorio nazionale.

Anni 2010

Apertura del centro distributivo (Cedi) per controllare la tracciabilità delle materie prime e garantire la sicurezza alimentare.

2016

Ingresso nel business del facility management.

2021

Camst intraprende il percorso per diventare società benefit.

Anni '60

Il primo self-service che nasce in Italia porta la firma Camst.



Anni '80

Sviluppo della ristorazione scolastica.

Anni 2000

Sviluppo di un nuovo format per la ristorazione commerciale.



Dal 2010

Continuano le fusioni e le acquisizioni in Italia e all'estero in Spagna, Danimarca e Germania.

2020

Costituzione di una nuova società in Svizzera.





1.2 Lo scenario macro-economico

Dopo la recessione globale da Covid-19, anche l'Italia ha beneficiato del rimbalzo favorito dalle misure di sostegno, ma famiglie e imprese ora fanno i conti con i venti di guerra, l'impennata dei prezzi e lo spettro di una crisi energetica.

Il 2022 e le tensioni internazionali

L'economia dell'area euro nel 2021 ha proseguito il percorso di ripresa dalle difficoltà create in seguito alla pandemia da Covid-19. Grazie al sostegno pubblico, il mercato del lavoro è andato via via migliorando e attenuando le condizioni di precarietà economica. Tuttavia, già a gennaio 2022 il bollettino economico della Bce raffreddava le aspettative, intravedendo una crescita più contenuta per il primo trimestre del 2022, per effetto dell'ultima ondata pandemica e della carenza di materie prime, attrezzature e manodopera. Il rallentamento previsto era motivato dagli elevati costi dell'energia che, già dalla fine del 2021, vedevano un'erosione dei redditi delle famiglie e dei margini delle imprese, rischiando così di frenare la spesa. L'inflazione, già aumentata notevolmente negli ultimi mesi del 2021, è cresciuta ulteriormente a gennaio 2022, principalmente a causa dell'impennata dei costi dell'energia che, in molti settori, ha continuato a spingere al rialzo le quotazioni di beni e servizi facendo lievitare i prezzi dei generi alimentari. Il Pil dell'Italia, in linea con la situazione dell'area euro, ha presentato un andamento positivo nel corso del 2021, registrando tra ottobre e dicembre un ulteriore incremento, sia pure più contenuto rispetto ai due trimestri precedenti. Dal lato della domanda, la crescita è stata trainata dal contributo positivo della componente nazionale a fronte di un apporto negativo di quella estera netta.

Il mercato del lavoro, a dicembre 2021, ha evidenziato segnali di stabilizzazione. I tassi di occupazione e inattività sono rimasti sui valori di novembre, mentre si è ridotto marginalmente quello di disoccupazione.

La crisi geopolitica

La guerra in Ucraina comporterà un peggioramento del quadro previsionale andando ad aggravare la già complicata situazione delle fonti energetiche. Le recenti tensioni geopolitiche internazionali hanno infatti determinato un eccezionale aumento delle quotazioni delle commodity

energetiche e alimentari, che in un primo momento dovrebbe colpire principalmente i paesi europei maggiormente dipendenti dalle importazioni di gas naturale russo. La crisi si è inserita all'interno di un periodo di ripresa economica internazionale caratterizzato da un forte dinamismo degli scambi mondiali. Il 2021 si è chiuso, infatti, con un ulteriore aumento del commercio mondiale di merci in volume che ha portato all'incremento annuo del 10,3% rispetto al 2020. Anche le previsioni di febbraio, rilevate però prima dell'inizio dell'invasione dell'Ucraina, mantenevano un orientamento favorevole.

Nel mese di febbraio 2022, l'Istat ha stimato l'aumento dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (Nic), al lordo dei tabacchi, dello 0,9% su base mensile e del 5,7% su base annua (da +4,8% del mese precedente). L'accelerazione dell'inflazione su base tendenziale è dovuta prevalentemente ai prezzi dei beni energetici (la cui crescita passa da +38,6% di gennaio a +45,9%), in particolare a quelli della componente non regolamentata (da +22,9% a +31,3%), e in misura minore ai prezzi dei beni alimentari, sia lavorati (da +2,2% a +3,1%) sia non lavorati (da +5,3% a +6,9%); i prezzi dei beni energetici regolamentati, anche nel mese di febbraio, risultano quasi raddoppiati rispetto allo stesso mese del 2021 (stabili a +94,6%). Su base annua accelerano in misura ampia i prezzi dei beni (da +7,0% a +8,6%), mentre rimangono stabili quelli dei servizi (a +1,8%).

Le prospettive

Secondo l'Istat (Nota mensile sull'andamento dell'economia italiana - febbraio 2022), le prospettive per l'economia italiana a inizio anno mostravano un quadro favorevole; la fiducia dei consumatori e delle imprese, già su livelli elevati, aveva segnato una lieve crescita dopo il forte calo di gennaio. L'irruzione delle gravi tensioni geopolitiche ha modificato sostanzialmente la scena internazionale e la possibile evoluzione dell'economia italiana. Una prima valutazione degli effetti dello shock dei prezzi energetici, stimata dall'Istat, mostra che, a parità



di altre condizioni, il Pil italiano risulterebbe inferiore di 0,7 punti percentuali rispetto a quello stimato in uno scenario base in cui le quotazioni dei beni energetici rimanessero sui livelli di inizio anno. L'attività economica verrebbe condizionata negativamente dal più basso livello dei consumi delle famiglie che si accompagnerebbe a una riduzione della propensione al risparmio. Rispetto allo scenario base risulterebbe più bassa sia l'occupazione, sia il saldo della bilancia di beni e servizi misurato in percentuale di Pil.

Il contesto economico italiano

L'Istat stima che nel 2021 il Pil italiano abbia raggiunto i 1.781.221 milioni di euro in valori correnti, con un aumento del 7,5% rispetto all'anno precedente che, misurato in volume, è del 6,6%. Dal lato della domanda interna si registra, sempre in termini di volume, un incremento del 17,0% degli investimenti fissi lordi e del 4,1% dei consumi finali nazionali. Le esportazioni di beni e servizi sono salite in volume del 13,3%, le importazioni del 14,5%. La spesa per i consumi finali delle famiglie residenti è cresciuta in volume del 5,2% (-10,5% nel 2020): i consumi di beni sono aumentati del 6,1%, mentre i servizi del 4,6%. Si rilevano incrementi per tutte le funzioni di spesa: quelli più accentuati, in volume, riguardano le spese per alberghi e ristoranti (+19,1%), per mobili, elettrodomestici e manutenzione della casa (+11,0%), per trasporti (+10,9%) e per istruzione (+10,5%). Nel 2021 le unità di lavoro (Ula) sono



aumentate del 7,6%; quelle dei dipendenti sono cresciute del 7,4% mentre quelle dei lavoratori indipendenti dell'8,0%. L'incremento ha interessato tutti i macrosettori: +3,0% nell'agricoltura, silvicoltura e pesca, +10,4% nell'industria in senso stretto, +18,9% nelle costruzioni e +6,3% nei servizi. I redditi da lavoro dipendente sono aumentati del 7,7% e le retribuzioni lorde del 7,8%. Queste ultime, paramtrate per unità di lavoro, hanno registrato un incremento dello 0,4% nel totale dell'economia; nel dettaglio, vi è stato un aumento dell'1,5% per le costruzioni e dello 0,7% nei servizi, un calo dell'1,2% per l'industria in senso stretto e del 2,6% per il settore agricolo. La pandemia ha modificato significativamente la struttura della spesa delle famiglie. I consumi di beni a valori correnti rimangono 3 punti percentuali sopra i livelli del 2019, a scapito di quelli destinati ai servizi. In termini assoluti i consumi di beni aumentano del +8,6%: la miglior performance è per i beni durevoli (+14%), seguiti dai semidurevoli (+10,7%) e dai non durevoli (+6,7%). La spesa per servizi aumenta

del 5,6%, mentre quella per le voci incompressibili (utenze, casa, ecc.) per incidenza rimane due punti percentuali sopra il livello del 2019. L'inflazione media annua espressa dall'indice Nic (Nazionale intera collettività) raggiunge il +1,9% nel corso del 2021 (nel 2020 fu pari a -0,2%). Il dato complessivo è il risultato di una dinamica infra-annuale che nel primo trimestre vede l'inflazione tornare positiva (+0,6%), dopo tre trimestri in cui il dato è stato negativo; nel secondo trimestre l'inflazione raddoppia (+1,2%), continuando ad accelerare negli ultimi due trimestri (rispettivamente a +2,1% e a +3,5%), lasciando così in eredità al 2022 un trascinarsi ampio e pari a +1,8%. L'ulteriore accelerazione dell'inflazione su base tendenziale è dovuta prevalentemente ai prezzi dei beni alimentari, lavorati e non lavorati, a quelli dei beni durevoli e dei servizi ricreativi, culturali e per la cura della persona. Le quotazioni dei beni energetici continuano a crescere in misura molto sostenuta, pur rallentando di poco la crescita nel mese di dicembre.

1.3 I mercati e il quadro competitivo

I consumatori europei non mostrano affatto di voler rinunciare all'esperienza dell'eating out in favore del delivery, ma le conseguenze della pandemia sono evidenti, anche nel mercato del facility.

Il mercato della ristorazione presenta opportunità e scenari di sviluppo a livello globale. I tassi di crescita dei diversi segmenti hanno risentito delle difficoltà originate dagli impatti della pandemia da Covid-19, che ha comportato un'accelerazione del processo di trasformazione e diversificazione delle offerte e dei modelli di business. I rigidi protocolli di salute e sicurezza richiedono adeguati livelli di organizzazione, si stima pertanto che l'evoluzione del mercato comporterà una maggior selezione degli operatori. I consumatori europei non mostrano, ad oggi, la volontà di sostituire l'esperienza del consumo di cibo fuori casa con quella domestica dei piatti preordinati online. Lo scenario post pandemico ha infatti incrementato la voglia e il bisogno di evadere dal contesto abitativo. La ristorazione fornisce un'esperienza che va oltre la semplice

consumazione di un pasto o di un drink e non può essere replicata a casa propria. La crisi sanitaria ha inoltre posto l'attenzione sulle aspettative e richieste dei consumatori relative ad alcune tematiche chiave legate alla sostenibilità, quali una maggior attenzione all'origine e tracciabilità dei prodotti o lo spreco alimentare, e all'equilibrio nutrizionale.

La pandemia ha agito anche da catalizzatore della digitalizzazione nel mondo della ristorazione, condizione peraltro fondamentale per rispondere alle esigenze di clienti e consumatori finali.

Passando al facility management si osserva che, a livello europeo, il mercato è caratterizzato da un'elevata frammentazione, ma anche dalle significative opportunità, da ricercare nell'evoluzione e differenziazione dei servizi offerti, legati al ruolo strategico del settore all'interno delle politiche europee.



Ristorazione

I consumi fuori casa

Nel 2020 i consumi fuori casa in Italia (servizi di ristorazione) ammontavano, in valori correnti, a 54,3 miliardi di euro (Istat – settembre 2021) 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 2015, è di 51,1 miliardi di euro, con una inflazione media nel periodo 2015-2020 di 1,2%.

Per il 2021 si stima una crescita sostenuta dei consumi fuori casa, superiore al 20% rispetto all'anno precedente, che dovrebbe raggiungere un valore di circa 66 miliardi di euro (elaborazione TradeLab su dati Istat). I primi quattro mesi del 2021 hanno rappresentato un periodo molto complesso per i pubblici esercizi, a causa delle chiusure imposte dalla terza ondata, a cui si sono aggiunti un calo della domanda determinato dagli effetti delle attività lavorative svolte da remoto, la chiusura delle scuole e l'assenza di flussi turistici.

La ripresa dei consumi è iniziata a maggio e ha attraversato una forte espansione durante il periodo estivo, supportata dal ritorno del turismo.

Anche l'ultima parte dell'anno ha avuto un buon andamento grazie all'affievolimento delle misure anti-Covid.

La ristorazione organizzata in Italia

Cerved stima che nel 2021 il mercato italiano della ristorazione commerciale in catena e della ristorazione collettiva (considerando solamente la ristorazione organizzata, compresi i buoni pasto) valga 11,7 miliardi di euro, in aumento del 17% rispetto all'anno precedente.

La ristorazione collettiva appaltata raggiunge i 4,1 miliardi di euro, registrando un incremento rispetto al 2020 sia a valore (14,5%), sia del numero dei pasti (11,6%), mentre il livello medio dei prezzi sale del 2,6%. I buoni pasto crescono a un ritmo inferiore rispetto alle altre componenti dei consumi fuori casa, +5,8% a valore e +4,9% a volume; va tuttavia considerato che il settore ha subito una riduzione inferiore nel 2020 a causa della pandemia. Il fatturato settoriale raggiunge i 3,1 miliardi di euro.

Le migliori performance sono realizzate dalla ristorazione commerciale moderna (+29,4%), settore che era stato il più colpito nel 2020 (-38,4%) e che nel 2021 ha invece beneficiato del progressivo allentamento delle restrizioni e dei decreti di chiusura emanati dal governo, nonché della ripresa dei flussi turistici. Ottima la crescita del fatturato della ristorazione nei trasporti in concessione (+34,7% rispetto al 2020), favorita dal sensibile incremento del transito di passeggeri sulle autostrade (+26,7% il fatturato nel canale), nelle stazioni ferroviarie (+28,1%) e soprattutto negli aeroporti (+70,7%).



Leggermente più contenuta la crescita del giro di affari della ristorazione urbana (+27,6% rispetto al 2020), settore meno colpito nel corso del 2021 grazie al forte sviluppo del food delivery.

La ristorazione collettiva

La ristorazione collettiva appaltata registra crescite importanti (+14,5 % rispetto al 2020), attestandosi comunque su livelli ancora molto inferiori all'epoca pre-pandemica: 4,1 miliardi di euro rispetto ai 5 miliardi del 2019.

Il rimbalzo è stato favorito dalla forte ripresa del canale scuola (+37,9% il numero dei pasti rispetto al 2020) e dall'importante crescita del canale residuale "militare/altro" (+9,8%).

Al contrario, i segmenti della ristorazione aziendale (+0,2% i pasti erogati in termini reali) e della ristorazione sanitaria (+0,5%) sono

ancora influenzati dall'emergenza Covid.

Sulla ristorazione aziendale impattano negativamente, oltre ai livelli occupazionali, la diffusione dello smart working, diventato in parte strutturale, che consente a migliaia di lavoratori di restare a casa, a scapito dei consumi all'interno delle mense aziendali. La ristorazione sanitaria è invece influenzata dalla destinazione di gran parte dei reparti all'emergenza Covid e dalle limitazioni di accesso alle strutture.

Complessivamente il numero dei pasti erogati registra una crescita dell'11,6%, evidenziando un incremento dei prezzi medi del 2,6%, da imputare a maggiori costi sostenuti dalle aziende per le misure di sicurezza legate alla pandemia e agli aumenti registrati dalle derrate alimentari.



Facility management

Il mercato del facility management comprende la gestione integrata di una pluralità di servizi, processi e attività di supporto a quelle primarie, ovvero al core business di un'azienda o di un ente. Rientrano nell'ambito del facility i servizi agli edifici, agli spazi e alle persone. Si tratta di un mercato molto vasto che può essere affrontato in diversi modi a seconda della complessità e dell'integrazione dei servizi offerti:

- facility management integrato: attività di gestione unitaria e coordinata dei diversi servizi per l'edificio, lo spazio e le persone di una azienda o di un ente;
- servizi integrati settoriali: comprende la gestione unitaria e coordinata di servizi relativi a settori di attività;
- servizi specifici: offerta di singoli servizi agli edifici, agli spazi o alle persone.

Gestione integrata dei servizi

Il volume d'affari del facility management (servizi integrati) in Italia nel 2021 è pari a 2,6 miliardi di euro (dato di preconsuntivo), grazie a un incremento del 4% rispetto al 2020. Il mercato risente ancora delle conseguenze della crisi sanitaria, in relazione alle limitazioni ancora in atto nella socialità e nelle attività culturali e ricreative (seppur in forma meno intensa rispetto al 2020), al volume ancora ridotto dei trasporti aerei e ferroviari, alle normative di sicurezza legate al distanziamento e alla sanificazione degli spazi aperti al pubblico, nonché al prolungato ricorso allo smart working per la maggior parte delle aziende.

L'andamento del settore nel 2021 è stato caratterizzato da:

- ripresa repentina delle iniziative di riqualificazione energetica, ammodernamento impiantistico e manutenzione edile straordinaria;
- aumento moderato dei servizi di disinfezione e sanificazione degli ambienti pubblici e privati aperti al pubblico, in tutti i mercati di destinazione;
- incremento della domanda della pubblica amministrazione, grazie alla riattivazione della didattica in presenza nelle scuole e nelle università e alla riapertura delle sedi istituzionali e degli uffici territoriali;
- crescita della domanda negli ambiti trasporti e commercio, per il funzionamento, seppur ridimensionato rispetto ai livelli pre-pandemia, di aeroporti e stazioni ferroviarie e per la riapertura di centri commerciali e degli spazi culturali e ricreativi (soprattutto nella seconda parte dell'anno);

- lieve ripresa della domanda del terziario e dell'industria, per la progressiva e parziale riapertura ai dipendenti delle sedi delle imprese e degli uffici (nonostante il continuo e rilevante ricorso alla modalità dello smart working per la maggior parte degli impiegati);
- stabilizzazione della domanda del settore sanità (ospedali, case di cura), che evidenzia una occupazione critica ma meno elevata delle strutture rispetto al picco di posti letto impegnati nel 2020 per l'emergenza sanitaria.

Il segmento dei servizi tecnici per l'edificio rappresenta il 51,9% del fatturato totale del settore, per un valore nel 2021 di 1,35 miliardi di euro, in crescita del 4,7% rispetto al 2020. L'area dei servizi per lo spazio e per le persone rappresenta il 48,1% del mercato totale, ha una dimensione di 1,25 miliardi e nel 2021 cresce del 3,3%.

Pulizie professionali

Il settore comprende le imprese che svolgono attività di pulizia e disinfezione. Tre le aree di business:

1. pulizia civile: servizi relativi agli edifici;
2. pulizia ospedaliera: servizi inerenti all'ambito sanitario;
3. pulizia industriale: servizi realizzati presso impianti, stabilimenti, officine, magazzini, laboratori e complessi industriali e produttivi in genere.

La fornitura di tali servizi da parte delle imprese può avvenire secondo due diverse modalità: in prestazione singola, con la sola fornitura dei servizi di pulizia/disinfezione, o in prestazione integrata, ovvero nell'ambito della fornitura di servizi vari, ivi compresi quelli di pulizia.

L'offerta si presenta 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.

Andamento del mercato delle pulizie

Nel 2021 si stima che il mercato delle pulizie valga 6.970 milioni di euro con un incremento dello 0,6% rispetto al 2020.

La previsione si basa sul proseguimento dell'applicazione dei protocolli di sanificazione e disinfezione e sul fatto che non si siano verificati periodi di chiusura prolungata ma che vi sia stato un progressivo allentamento delle restrizioni, parallelamente alla prosecuzione della campagna vaccinale.

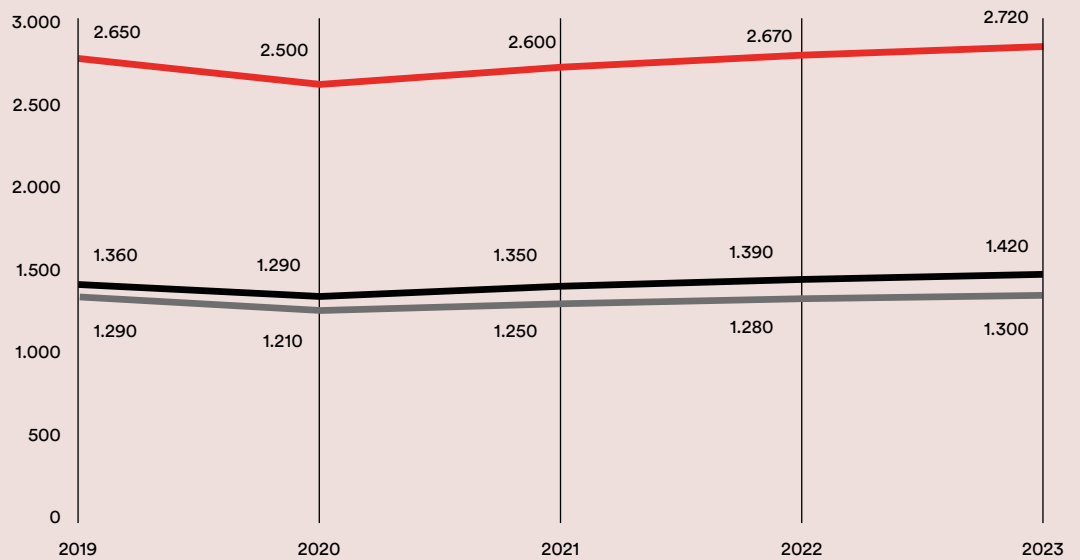
Si prevede che l'area delle pulizie civili incida per il 59,3% sulla domanda settoriale e che risulti ancora in calo (-1,7%), dopo la performance negativa del 2020 (-3,4%). Le pulizie sanitarie, che rappresentano il 25,7% del mercato, continuano il trend positivo (+3,4%) anche se a un tasso più contenuto

rispetto al 2020 (+8,5%). L'area delle pulizie industriali, la più piccola dal punto di vista dimensionale (14,3% del totale), presenta la previsione di crescita più elevata (+5,3%) per il secondo anno consecutivo, dopo l'eccellente performance del 2020 (+11,8%).

Il mercato dei servizi integrati di gestione degli edifici

Valori in euro per mille

- Giro d'affari
- Servizi tecnici per per edificio
- Servizi allo spazio e alle persone

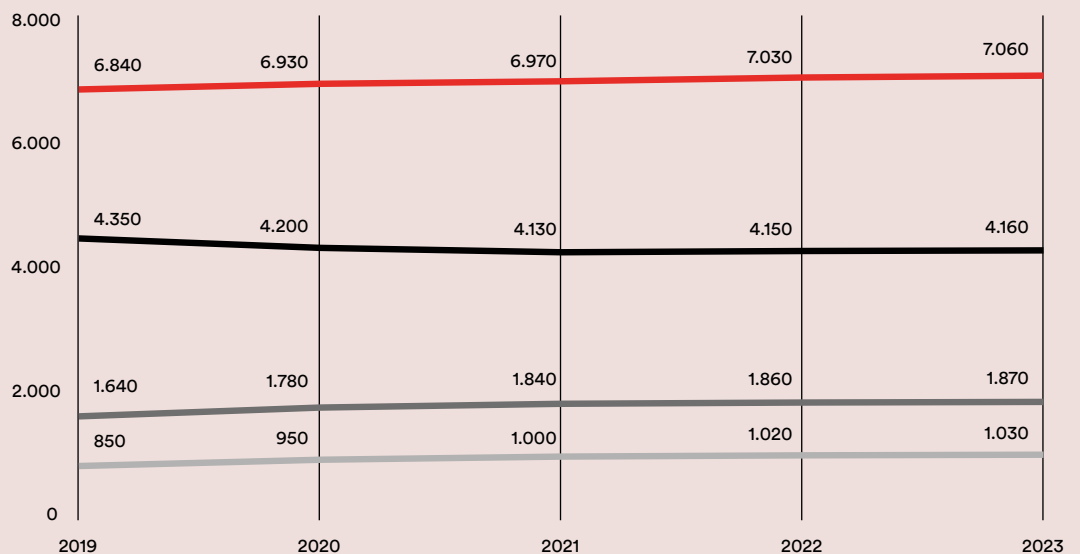


Fonte: Cerved 2021

Andamento del mercato delle pulizie

Valori in euro per mille

- Giro d'affari
- Civile
- Ospedaliero
- Industriale



Fonte: Cerved 2021



02



Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile



2.1 Uno scenario di cambiamento

Contrastare il cambiamento climatico è un impegno a cui è chiamata l'intera umanità. Per la prima volta, governi, organizzazioni, imprese e individui condividono un obiettivo e ciascuno può fare la differenza.



Il piano strategico di Camst si iscrive nel quadro delle politiche economiche e per la sostenibilità dell'Unione Europea, su tutte il Next Generation Eu (Ngeu), il piano di ripresa economico-finanziario volto a risollevere le economie degli stati membri europei dopo gli ingenti danni causati dalla pandemia. Ma le politiche europee non si fermano qui: nella prospettiva di una Europa più sostenibile si inquadra anche la revisione 2022 della Politica agricola comune (Pac), che mira a rafforzare il contributo dell'agricoltura agli obiettivi ambientali e climatici europei e a fornire un sostegno sempre maggiore alle aziende agricole di piccole dimensioni. Rilevante nella revisione della Pac

è l'importanza che essa assegna alla misurazione tramite dati e analisi, azioni fondamentali per raggiungere un'economia sempre più circolare. Per accedere ai fondi del Ngeu, ogni stato membro ha dovuto redigere un proprio Piano nazionale di ripresa e resilienza (Pnrr). L'Italia, attraverso il proprio Piano, è riuscita a beneficiare dei due principali strumenti del Ngeu: il Dispositivo per la ripresa e resilienza (Rrf) e il Pacchetto assistenza alla ripresa per la coesione e i territori d'Europa (React-Eu). Le proposte del Pnrr italiano fissano obiettivi e azioni specifiche, che vedono infatti come centrali alcune politiche dei settori di riferimento di Camst che riportiamo in tabella.

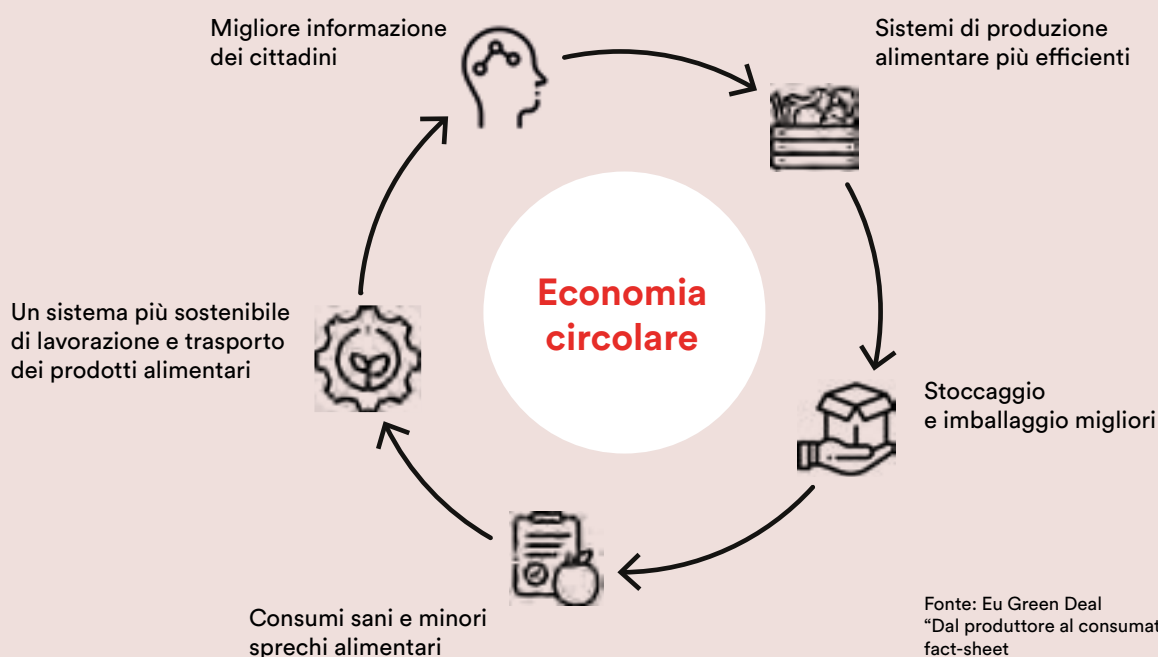
Settore	Politiche Next Gen Eu	Attuazioni politiche tramite Pnrr	Azioni concrete
Food	Rivoluzione verde e transizione ecologica	Missione 2, componente 1 – agricoltura sostenibile ed economia circolare	Migliorare la gestione dei rifiuti e dell'economia circolare Sviluppare una filiera agricola/alimentare smart e sostenibile, riducendo l'impatto ambientale tramite supply chain "verdi"
Facility management	Rivoluzione verde e transizione ecologica Infrastrutture per una mobilità sostenibile	Missione 2, componente 2 – energia rinnovabile, idrogeno, rete e mobilità sostenibile	Promuovere lo sviluppo in Italia di supply chain competitive nei settori a maggior crescita, che consentano di ridurre la dipendenza da importazioni di tecnologie, rafforzando la ricerca e lo sviluppo nelle aree più innovative (fotovoltaico, idrolizzatori, batterie per il settore dei trasporti e per il settore elettrico)
	Rivoluzione verde e transizione ecologica Infrastrutture per una mobilità sostenibile	Missione 2, componente 3 – efficienza energetica e riqualificazione degli edifici	Introduzione di un incentivo temporaneo per la riqualificazione energetica e l'adeguamento antisismico del patrimonio immobiliare privato e per l'edilizia sociale, attraverso detrazioni fiscali per i costi sostenuti per gli interventi Sviluppo di sistemi di teleriscaldamento efficienti

I trend di settore

Negli ultimi anni sia il settore della ristorazione che quello del facility hanno visto delle evoluzioni riconducibili a tre mega trend: salute, sostenibilità e tecnologia. Operando in questi settori, Camst segue da vicino questi cambiamenti e cerca di darvi risposta attraverso il proprio piano strategico.

	Salute e sicurezza	Benessere e sostenibilità	Tecnologia e servizio
<p>Global food and drink trends</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza alimentare • Cura della salute e del benessere individuale • Home-made • Naturalità e semplicità • Cibi free from, ricchi di, superfood 	<ul style="list-style-type: none"> • Cibo italiano, regionale e locale • Lotta allo spreco delle risorse • Etica del lavoro • Attenzione al valore 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia e innovazione produttiva, logistica abilitante • Piatti pronti e meal kit • Complementarietà, multicanalità e integrazione dei servizi • Personalizzazione dell'offerta • Data analytics
<p>Global facility services trends</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza e benessere della persona, dei luoghi di lavoro e dei momenti di aggregazione • Nuovi stili di lavoro: smart working, coworking • Revisione degli ambienti di lavoro: luoghi funzionali ai nuovi stili lavorativi • Personalizzazione dei servizi 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei consumi energetici e idrici • Gestione dei rifiuti e degli sprechi • Efficientamento energetico 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnologia di supporto e abilitante per operare da remoto, collaborare in uno spazio virtuale, conoscere i bisogni del cliente e creare servizi personalizzati • Integrazione dei servizi e delle soluzioni • Servizi di caring e curing in ambito socio-sanitario

Fonte: piano strategico Camst group 2021 - 2025



2.2 Un piano strategico per ridisegnare il futuro

L'esperienza ci ha insegnato che le grandi sfide si possono vincere in un solo modo: insieme, un passo dopo l'altro, giorno dopo giorno.

Nel 2020, anno segnato dalla pandemia, Camst ha iniziato a tracciare le scelte di business di lungo periodo, sistematizzate in un piano strategico a 5 anni approvato nel febbraio 2021. Il piano 2021-2025 è stato sviluppato per dare una risposta ai cambiamenti di medio-lungo periodo, partendo dall'identificazione delle tendenze del mercato e intercettando i filoni di sviluppo socio-economici, all'interno dei quali collocare le scelte che determinano il nostro cammino. Il piano è stato intitolato "Il futuro che scegliamo" per sottolineare quanto Camst sia convinta di voler essere attore protagonista

dei prossimi anni e del percorso di crescita definito per l'impresa cooperativa, nei settori della ristorazione e del facility, in Italia e in Europa. Camst ha identificato tre aree rilevanti su cui focalizzare il proprio impegno – salute, sicurezza e benessere, territorio e sostenibilità - che rappresentano le linee guida e le premesse del piano strategico. Essere protagonisti in uno scenario in continua mutazione richiede l'assunzione di impegni che consentano di creare valore condiviso (shared value) per tutti i propri stakeholder, per le persone, comunità e territorio, nel rispetto dell'ambiente.

Le linee guida del piano

Salute, sicurezza e benessere

Gestione del business nei diversi segmenti di attività valutando e dando priorità agli impatti sulla salute e sulla sicurezza dei prodotti e dei servizi offerti. Tale approccio comporta anche la realizzazione di progetti in ambito prevenzione, educazione alla salute e divulgazione della scienza. Al contempo, la salute, la sicurezza e il benessere sul lavoro sono pre-condizioni necessarie del piano strategico, così come l'attività di prevenzione per sostenere la qualità della vita dei lavoratori.

Territorio

Riferimento chiave per Camst, che si realizza attraverso la personalizzazione dei prodotti e dei servizi, per essere sempre accanto al cliente finale, la valorizzazione dei prodotti regionali e dei presidi locali. Territorio significa rafforzare il valore delle partnership con enti e università, ma anche educazione alimentare al fine di valorizzare i prodotti della tradizione locale, sostenere attività culturali, società sportive e associazioni di solidarietà.

Sostenibilità

Integrata nei driver strategici del piano, guida Camst group nel medio-lungo periodo.



I principi del piano

Le linee guida e i driver del piano si basano su principi economici, ambientali e sociali coerenti con i valori di Camst e con la sostenibilità integrata nel piano stesso.

1

Dal prezzo al valore

La concorrenza tra imprese, in particolare in settori fondamentali come quello della scuola o socio-assistenziale, non può avvenire a scapito dei livelli di servizio e della qualità. Per questa ragione Camst si impegna affinché la competizione si sposti dal territorio del prezzo (sempre più basso) a quello del valore.

2

Orientamento al mercato

Portare all'interno di Camst l'interesse, la curiosità e l'atteggiamento critico del cliente e coinvolgere nei nostri processi di innovazione, in modo strutturato, i nostri dipendenti e partner.

3

Offerta attenta alle esigenze del cliente

Le proposte di Camst sono il frutto dell'analisi e segmentazione dei bisogni di chi usufruisce dei servizi.

4

Consapevolezza dei valori

La storia di Camst è la storia di valori consolidati che, nel tempo, hanno ispirato le scelte. La consapevolezza di questo patrimonio deve essere un fattore distintivo per tutte le persone di Camst.

5

Migliorare l'esperienza attraverso la tecnologia

Le tecnologie per la comunicazione e la semplificazione delle attività quotidiane sono fondamentali per migliorare il modo in cui gli utenti fruiscono dei servizi.

6

Alleanze

Per partecipare con successo alla fase di ripartenza post pandemia è necessario dotarsi di alleati capaci, in grado di aggiungere valore e innovazione all'offerta specialistica e di beneficiare della reciproca collaborazione. Diventano cruciali le alleanze, l'unione delle expertise e la capacità di fare sistema per portare soluzioni articolate a problemi e bisogni sempre più complessi.

7

Migliorare l'efficienza dei processi

È fondamentale incrementare la profittabilità attraverso la riduzione dei costi, migliorando l'efficienza dei processi di produzione e supply chain, semplificando l'organizzazione, ottimizzando i flussi di dati e rivisitando la distribuzione delle attività lungo la filiera. In quest'ottica, saranno effettuate riorganizzazioni e acquisizioni di centri di produzione e locali commerciali.

I driver fondamentali

Processi produttivi e modelli di servizio

- Innovazione dei modelli produttivi
- Progettazione e sviluppo di nuovi format di ristorazione commerciale
- Sviluppo del segmento socio-sanitario nella ristorazione e nel facility management
- Sviluppo segmento business&industry (B&I) e sviluppo nuovi canali di erogazione del servizio
- Leadership segmento scuola

Supply chain

- Materie prime, sostenibilità della filiera e della logistica

Politiche risorse umane e welfare

- People strategy
- Formazione, sviluppo manageriale e talent management
- Welfare, diversity e inclusione sociale

Innovazione e It

- Innovazione tecnologica a supporto del business e della customer centricity

Comunicazione

- Comunicazione interna ed esterna



Evoluzione del piano e aggiornamento

A partire da giugno 2021 è stato avviato un primo percorso di rivisitazione delle assumptions inserite all'interno del piano strategico presentato a inizio anno e delle subordinate risultanze, anche grazie al supporto di esperti e studiosi, per migliorare la capacità di messa a fuoco del complesso scenario in cui operiamo. In questa seconda

fase sono stati creati alcuni gruppi di lavoro a cui hanno preso parte dirigenti e quadri, trasversali alle funzioni aziendali e ai territori, con due obiettivi: integrare e sviluppare alcune sezioni che nella prima release erano state poco approfondite e coinvolgere i livelli operativi per una diffusione più capillare delle linee guide e delle azioni definite nel piano stesso. I tavoli di lavoro hanno consentito di identificare alcune azioni, leve e i successivi obiettivi relativamente a cinque fattori chiave per l'organizzazione riportati di seguito.

Fattori chiave

Principali azioni, leve e obiettivi

Alleanze e partnership

Alleanze e partnership ristorazione

Accordo con organizzazioni che operano in ambito di ricerca

Sviluppo di progetti di educazione alimentare, stream education e B&I.

Adesione e collaborazione con organizzazioni specializzate in D&I

Percorsi di formazione, leadership femminile, progetti D&I.

Alleanze con realtà locali, istituzionali, attività benefit, finalizzate a progetti specifici

Produzione di contenuti, eventi, interventi di formazione, attività sociali.

Alleanze con startup

Innovation call finalizzata a sviluppare nuovi approcci tecnologici al mercato o ai processi produttivi.

Accordi con chef, associazioni professionali, scuole di cucina

Realizzazione di ricette specifiche stream education, anche in ottica di riduzione degli sprechi.

Alleanze e partnership facility management

Analisi delle alleanze con grandi aziende del facility management

Valutazione partnership in essere e relativi risultati, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi del piano strategico.

Rapporto con i soci

Comunicazione, servizi per i soci

Realizzazione di una app destinata a dipendenti e soci come strumento informativo e hub di accesso ai servizi per le persone

Prima release per soci e dipendenti nel 2022, successivo accesso ai soci sovventori e reindirizzamento di tutti i servizi per i soci sulla nuova app entro il 2023.

	Engagement, coinvolgimento e partecipazione	<p>Maggior coinvolgimento delle persone nelle attività sociali attraverso l'istituzione di nuove figure di riferimento Attivazione rete di ambassador a partire dal 2022.</p>
	Patto dei valori e codice etico	<p>Aggiornamento del codice etico ed elaborazione del patto dei valori A partire dall'avvio delle attività legate al percorso di trasformazione in società benefit, è previsto un aggiornamento del codice etico e, di conseguenza, l'attivazione di un percorso per realizzare il patto dei valori.</p>
Comunicazione	Esterna	<p>Campagne digital marketing integrato a supporto dei piani commerciali e brand awareness e reputation Accanto alle tradizionali attività di comunicazione corporate e marketing, saranno pianificate ogni anno delle campagne di digital marketing con l'obiettivo di raggiungere i diversi target di clienti.</p> <p>Riorganizzazione processo claim management Kick off nel 2023.</p>
	Interna	<p>Strutturazione metodi di comunicazione interna, in termini di gestione operativa e dei processi Azioni di sensibilizzazione e condivisione di obiettivi per il bene comune della cooperativa, in ottica di semplificazione, snellimento ed efficientamento della comunicazione.</p> <p>Indagine sui bisogni di comunicazione delle persone Realizzazione nel 2022.</p>
Evoluzione politiche risorse umane e welfare	Etica	<p>Carta dei valori e appartenenza A partire dal nuovo codice etico, creazione di una carta dei valori di Camst.</p> <p>Indagine di clima per valutare la soddisfazione dei dipendenti sul posto di lavoro e azioni di miglioramento conseguenti A partire da febbraio 2022.</p>
	D&I	<p>Adozione linea guida ISO 30415:2021 (Human resources management – Diversity and inclusion) Definizione di kpi per rappresentare e misurare la D&I dell'organizzazione, con particolare attenzione alle politiche di genere.</p> <p>Contrasto alla violenza di genere e inserimenti lavorativi categorie deboli Attività formative e informative per sensibilizzare i lavoratori e collaborazione con i centri antiviolenza.</p>
	Welfare	<p>Incremento popolazione aziendale che accede ai servizi di welfare</p>
Sostenibilità ambientale	Ambiente	<p>Definizione del posizionamento di Camst rispetto alla sostenibilità ambientale</p>





2.3 Impegni per lo sviluppo sostenibile – SDGs

Non c'è sostenibilità ambientale senza sostenibilità sociale: con questa consapevolezza Camst group ha individuato i propri obiettivi prioritari, traducendoli in impegni.

Camst conferma il proprio impegno per l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile che ne sono parte integrante (SDGs – Sustainable development goals). Tra i 17 SDGs, Camst group ha individuato quelli prioritari in relazione agli impegni assunti, coerenti con il proprio modello e con gli obiettivi di business. In particolare: SDG2 (Sicurezza alimentare, nutrizione, agricoltura sostenibile), SDG3 (Salute e benessere), SDG6 (Gestione sostenibile dell'acqua), SDG7 (Sistemi di energia), SDG9 (Infrastrutture resilienti, innovazione), SDG12 (Modelli

sostenibili di produzione e di consumo), SDG13 (Azioni per il cambiamento climatico) e SDG17 (Partnership).

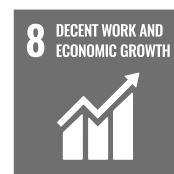
L'impegno di Camst group nei confronti dell'Agenda 2030 comprende altri SDGs, che coinvolgono aspetti e ambiti di carattere organizzativo, quali condizioni preliminari che favoriscono il raggiungimento degli obiettivi fissati dal piano strategico: SDG4 (Educazione e opportunità di apprendimento), SDG5 (Uguaglianza di genere), SDG8 (Crescita economica e occupazione) e SDG10 (Ridurre l'ineguaglianza). Di seguito la sintesi delle priorità individuate.

Impegni SDG e piano strategico

Aree di impatto del business (prioritari)



Impatto sull'organizzazione (condizioni preliminari)



La sfida per la tutela della biodiversità



2

Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile

2.1 Porre fine alla fame e garantire a tutte le persone un accesso sicuro a cibo nutriente e sufficiente

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: sostenibilità dei processi produttivi

Azioni e leve piano (target): lotta allo spreco e donazioni solidali

2.2 Porre fine a tutte le forme di malnutrizione (...), soddisfare le esigenze nutrizionali di ragazze adolescenti, donne in gravidanza e allattamento e persone anziane

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano (target): collaborazione con Fondazione Veronesi (offerta gastronomica e percorsi di screening, programmi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria)

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 (...)

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione supply chain

Area impatto piano: sostenibilità acquisti e logistica

Azioni e leve piano (target): selezione fornitori e sviluppo nuova piattaforma di qualifica e valutazione secondo criteri ambientali e sociali dei fornitori, mappatura pratiche di sostenibilità e Dialogue for change.

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano (target): menù a basso impatto ambientale (Bi-rex).

2.5 Mantenere la diversità genetica delle sementi, delle piante coltivate, degli animali da allevamento e domestici e delle specie selvatiche affini

Priorità: media

Driver piano: evoluzione supply chain

Area impatto piano: sostenibilità acquisti e logistica

Azioni e leve piano (target): benessere animale (impiego di sole uova da allevamenti a terra)

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano (target): menù a basso impatto ambientale (Bi-rex: trattamento innovativo e sostenibile per il recupero di prodotti ad alto valore da biomasse, derivanti dalle lavorazioni agro-industriali)

3

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

3.5 Rafforzare la prevenzione e il trattamento dell'abuso di sostanze, tra cui (...) il consumo nocivo di alcol

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano: collaborazione con Fondazione Veronesi (offerta gastronomica e percorsi di screening, programmi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria), valutazione di impatto ambientale dei menù, adesione a Sinu (Società italiana di nutrizione umana)

4

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti

4.4 Aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche – anche tecniche e professionali – per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo

Azioni e leve piano (target): inserimento figure ad alta specializzazione (tecnologi alimentari, nutrizionisti, ingegneri di cantiere, manutentori, tecnici produzione soft services)

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo

Azioni e leve piano (target): ufficio prodotto - progettazione offerta (inclusa offerta gastronomica) e sviluppo nuovi prodotti a supporto dei clienti privati e delle gare di appalto

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: formazione

Azioni e leve piano (target): Scuola dei mestieri

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: sviluppo

Azioni e leve piano (target): talent program - programma di selezione e sviluppo di risorse giovani ad alto potenziale (Facilitatori dell'innovazione)

4.7 Garantire la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta a uno sviluppo e a uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano (target): collaborazione con Fondazione Veronesi (offerta gastronomica e percorsi di screening, programmi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria)

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano (target): educazione alimentare nella ristorazione scolastica

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano (target): Better future kit

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione supply chain

Area impatto piano: sostenibilità acquisti e logistica

Azioni e leve piano (target): selezione fornitori e sviluppo nuova piattaforma di qualifica e valutazione secondo criteri ambientali e sociali dei fornitori, mappatura pratiche di sostenibilità e Dialogue for change

Priorità: media
Driver piano: innovazione e It
Area impatto piano: sostenibilità
Azioni e leve piano (target): Bi-rex in partnership con Hera e Conad - wallet digitale per i clienti su piattaforma condivisa basata sulla blockchain per l'incentivazione di comportamenti virtuosi (sostenibilità ambientale)

Priorità: media
Driver piano: comunicazione
Area impatto piano: esterna
Azioni e leve piano (target): campagna di advocacy "dal prezzo al valore"

Priorità: alta
Driver piano: comunicazione
Area impatto piano: interna
Azioni e leve piano (target): app e portale dipendenti/soci

5

Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

5.5 Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership a ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica

Priorità: alta
Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare
Area impatto piano: welfare
Azioni e leve piano: adozione linea guida ISO 30415 - politiche di genere e di diversity

6

Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie

6.4 Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua

Priorità: alta
Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio
Area impatto piano: sostenibilità dei processi produttivi
Azioni e leve piano: gestione e ottimizzazione dei prelievi e dei consumi di acqua, applicazione sistema sanificazione a secco, certificazione Ecolabel

7

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

7.2 Aumentare entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia

Priorità: alta
Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio
Area impatto piano: sostenibilità dei processi produttivi
Azioni e leve piano: contratti energia elettrica da fonti rinnovabili

Priorità: alta
Driver piano: innovazione e It
Area impatto piano: sostenibilità
Azioni e leve piano: renewables and efficiency - finalizzazione impianto di estrazione combustibili da rifiuti e scarti di produzione (in partnership con Hera)

7.3 Raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica

Priorità: alta
Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio
Area impatto piano: facility management
Azioni e leve piano: contratti di durata nella forma di partenariato pubblico privato (Ppp) basati su progetti di efficienza energetica

Priorità: alta
Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio
Area impatto piano: sostenibilità dei processi produttivi
Azioni e leve piano: recupero efficienza energetica

8

Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti

8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive e la creazione di posti di lavoro

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo

Azioni e leve piano: Scuola dei mestieri e partnership Camst-Autogrill

8.6 Ridurre la quota di giovani disoccupati

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: costo del lavoro

Azioni e leve piano: patto generazionale

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

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: welfare

Azioni e leve piano: formazione per prevenzione di stress e burn out (analisi di clima), attività di coaching e mentoring

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo

Azioni e leve piano: analisi di clima

8.b Sviluppare e rendere operativa una strategia globale per l'occupazione giovanile

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: sostegno occupazione e dignità del lavoro

Azioni e leve piano: riduzione età media

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: costo del lavoro

Azioni e leve piano: patto generazionale

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: sviluppo

Azioni e leve piano: talent program - programma di selezione e sviluppo di risorse giovani ad alto potenziale (facilitatori dell'innovazione)

9

Costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: business e processi produttivi

Azioni e leve piano: contratti di durata nella forma di partenariato pubblico privato (Ppp) basati su progetti di efficienza energetica

9.5 Aumentare la ricerca scientifica, migliorare le capacità tecnologiche del settore industriale

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: business e processi produttivi

Azioni e leve piano: implementazione sistema di riconoscimento visuale dei piatti per self check-out presso i locali di ristorazione

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: prodotti

Azioni e leve piano: produzione semi-lavorati con tecnologia Atm per terminali sanitari, aziendali e ristorazione commerciale

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: business e processi produttivi

Azioni e leve piano: progetto Ai in partnership con Amma Gamma

9.c Aumentare l'accesso alle tecnologie di informazione e comunicazione

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: business e processi produttivi

Azioni e leve piano: cybersecurity - rafforzamento delle infrastrutture, gestione degli accessi e dell'identità, potenziamento della sicurezza su tutti i dispositivi aziendali

Priorità: alta

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: persone

Azioni e leve piano: business continuity - processi e strumenti per il mantenimento dell'operatività in condizioni lavorative remote (smart working, service continuity, strategia hybrid cloud)

10

Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e tra le nazioni

10.2 Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: sostegno occupazione e dignità del lavoro

Azioni e leve piano: riduzione età media

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: welfare

Azioni e leve piano: adozione linea guida ISO 30415 - politiche di genere e di diversity

10.3 Assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo

Azioni e leve piano: nuovi modelli organizzativi (smart working) e re-layout uffici

10.4 Adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza

Priorità: media

Driver piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare

Area impatto piano: welfare

Azioni e leve piano: progetti di sostegno al reddito per i lavoratori

12.2 Raggiungere la gestione sostenibile e l'utilizzo efficiente delle risorse naturali**Priorità:** alta**Driver piano:** evoluzione processi produttivi e modelli di servizio**Area impatto piano:** sostenibilità dei processi produttivi**Azioni e leve piano:** valutazione di impatto ambientale di prodotti e servizi, valutazione di impatto ambientale dei menù**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, comprese le perdite del post-raccolto****Priorità:** alta**Driver piano:** evoluzione processi produttivi e modelli di servizio**Area impatto piano:** sostenibilità dei processi produttivi**Azioni e leve piano:** lotta allo spreco e donazioni solidali, produzione semi-lavorati con tecnologia Atm e Hpp per terminali sanitari, aziendali e ristorazione commerciale, menu "stellati" per la ristorazione scolastica**12.4 Raggiungere la gestione eco-compatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita****Priorità:** alta**Driver piano:** evoluzione processi produttivi e modelli di servizio**Area impatto piano:** facility management**Azioni e leve piano:** certificazione Ecolabel per settore pulizie green**12.5 Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo****Priorità:** media**Driver piano:** evoluzione supply chain**Area impatto piano:** prodotti tecnici**Azioni e leve piano:** portale attrezzature ristorazione usate (Riusoo)**Priorità:** media**Driver piano:** evoluzione supply chain**Area impatto piano:** sostenibilità acquisti e logistica**Azioni e leve piano:** rendere plastic free gli uffici delle sedi (eliminazione acqua in bottiglia)**Priorità:** media**Driver piano:** evoluzione supply chain**Area impatto piano:** sostenibilità acquisti e logistica**Azioni e leve piano:** rendere plastic free gli uffici delle cucine centralizzate (eliminazione acqua in bottiglia)**Priorità:** media**Driver piano:** evoluzione processi produttivi e modelli di servizio**Area impatto piano:** sostenibilità**Azioni e leve piano:** Better future kit**Priorità:** alta**Driver piano:** innovazione e It**Area impatto piano:** sostenibilità**Azioni e leve piano:** finalizzazione impianto di estrazione combustibili da rifiuti e scarti di produzione (in partnership con Hera)

12.6 Incoraggiare le imprese ad adottare pratiche sostenibili

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione supply chain

Area impatto piano: sostenibilità acquisti e logistica

Azioni e leve piano: selezione fornitori e sviluppo nuova piattaforma di qualifica e valutazione secondo criteri ambientali e sociali dei fornitori, mappatura pratiche di sostenibilità e Dialogue for change

13

Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico

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

Priorità: alta

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: sostenibilità dei processi produttivi

Azioni e leve piano: abbattimento emissioni CO₂ dovuta ai consumi di energia elettrica (100% di energia elettrica da fonti rinnovabili)

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: sostenibilità

Azioni e leve piano: mobilità green - adozione auto aziendali a ridotta emissione di CO₂

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: qualità, sicurezza e nutrizione

Azioni e leve piano: menù a basso impatto ambientale (Bi-rex)

17

Rafforzare gli strumenti di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

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

Priorità: media

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: sostenibilità

Azioni e leve piano: Bi-rex in partnership con Hera e Conad - wallet digitale per i clienti su piattaforma condivisa basata sulla blockchain per l'incentivazione di comportamenti virtuosi (sostenibilità ambientale); partnership Hera per recupero rifiuti; Waste to value

Priorità: alta

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: sostenibilità

Azioni e leve piano: renewables and efficiency - finalizzazione impianto di estrazione combustibili da rifiuti e scarti di produzione (in partnership con Hera)

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: sostenibilità

Azioni e leve piano: Better future kit (partnership Camst-Guzzini)

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

Priorità: alta

Driver piano: innovazione e It

Area impatto piano: persone

Azioni e leve piano: Innovation lab - piano per la realizzazione di una struttura permanente di coinvolgimento delle risorse (management di 1 e 2 livello) in iniziative di innovazione in partnership con enti di ricerca e società specializzate; contratti di durata nella forma di partenariato pubblico privato (Ppp) basati su progetti di efficienza energetica; partnership con l'Università di Bologna per sviluppare progetti con impatto scientifico nei settori del foodservice, della bioeconomia e del facility management

Priorità: media

Driver piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio

Area impatto piano: business e processi produttivi

Azioni e leve piano: innovation call

Cheval Blanc: l'adesione al Global Compact delle Nazioni Unite

L'Agenda 2030 costituisce un punto di riferimento non solo per Camst, ma anche per le società estere del Gruppo.

In particolare, Cheval Blanc ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite nel 2011 per poi implementare i Sustainable development goals nella propria strategia di corporate social responsibility.

Dal 2019 la società danese gioca la sua parte nella grande sfida ambientale riducendo lo spreco alimentare, portando avanti una produzione responsabile e lavorando su partnership strategiche.

Gli SDGs sui quali ricade il focus sono:

- assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età: l'azienda, infatti, garantisce una dieta salutare e nutriente creata dai nutrizionisti ogni giorno;
- istruzione di qualità: i dipendenti vengono formati in materia di cucina sostenibile,

con programmi aggiornati annualmente;

- vita sulla terra: collaborazione con Aarstiderne per ricevere consigli su come coltivare al meglio frutta e verdura utilizzata successivamente nelle mense;
- consumo e produzione responsabile: realizzazione di progetti di riduzione degli sprechi alimentari, associati a una sempre maggiore attenzione all'utilizzo di materie prime organiche;
- vita sott'acqua: il pesce utilizzato nelle mense Cheval Blanc viene acquistato responsabilmente; l'azienda controlla annualmente la lista rossa danese delle specie ittiche, al fine di prevenire l'utilizzo di specie a rischio;
- partnership per gli obiettivi: dialogo continuo con i fornitori per garantire qualità, stagionalità e trasporti sostenibili.



La sfida per la tutela della biodiversità

La biodiversità è il presupposto per la resilienza del nostro sistema, da cui dipendono anche la salute delle persone e la sicurezza alimentare.

All'origine della perdita di biodiversità vi sono fenomeni come il sovra-sfruttamento del suolo, i cambiamenti climatici, la crescita della popolazione e l'urbanizzazione.

Ma anche le fonti inquinanti interferiscono con il naturale funzionamento degli ecosistemi, alterandone i cicli biogeochimici e causando la perdita di varietà di specie vegetali e animali. Per queste ragioni è prioritario promuovere una cultura del cibo legata all'utilizzo e alla valorizzazione di alimenti che rispettino l'ambiente.

Gli SDG14 e SDG15, che affrontano i temi della biodiversità, individuano impegni e impatti trasversali a tutto il modello di business di Camst e richiedono la definizione di azioni per il raggiungimento di specifici target.

Tali impegni, rispetto al modello Camst, sono peraltro collegati all'SDG2 (Sicurezza alimentare e agricoltura sostenibile) e al driver del piano strategico relativo all'evoluzione di

processi produttivi e modelli di servizio e alla loro sostenibilità, con impatti su tutte le aree di intervento. Nel 2021 Camst ha continuato a porre attenzione e a implementare le attività pianificate volte a mitigare gli impatti ambientali, quali:

- accordi di partnership, progetti e attività per recuperare i rifiuti e generare circolarità riducendo gli impatti sull'ecosistema marino e terrestre (in particolare per alcune tipologie di rifiuti);
- ottenimento della certificazione Ecolabel in alcuni cantieri della divisione Facility, con ulteriori obiettivi di sviluppo entro il 2023;
- analisi dei prodotti ittici utilizzati nell'offerta gastronomica per mappare eventuali specie a rischio.

Il processo di analisi degli impatti e degli impegni legati alla biodiversità deve prendere in considerazione e rafforzare l'attenzione rispetto alla filiera, alla catena di fornitura e all'offerta alimentare.

In tale ambito assume grande rilevanza il progetto di realizzazione della nuova piattaforma di qualifica e valutazione dei fornitori, implementata anche da uno strumento di valutazione dei fornitori sulla base di indicatori ESG.

14

Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile

14.1 Prevenire e ridurre in modo significativo ogni forma di inquinamento marino, in particolar modo quello derivante da attività esercitate sulla terraferma, compreso l'inquinamento dei detriti marini e delle sostanze nutritive

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

14.4 Regolare in modo efficace la pesca e porre termine alla pesca eccessiva, illegale, non dichiarata e non regolamentata e ai metodi di pesca distruttivi. Implementare piani di gestione su base scientifica, così da ripristinare nel minor tempo possibile le riserve ittiche, riportandole almeno a livelli che producano il massimo rendimento sostenibile, come determinato dalle loro caratteristiche biologiche

15

Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre [...] e fermare la perdita di diversità biologica

15.4 Entro il 2030, garantire la conservazione degli ecosistemi montuosi, incluse le loro biodiversità al fine di migliorarne la capacità di produrre benefici essenziali per uno sviluppo sostenibile



2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali

Esplicitare i temi di sostenibilità rilevanti per l'azienda e per gli stakeholder è il primo passo per misurarne gli impatti e rendicontare come e quanto il Gruppo li presidia.

Gli stakeholder

Per stakeholder si intendono individui o gruppi che sono espressione di interessi, non necessariamente omogenei, nei confronti di un'impresa; soggetti con i quali la stessa impresa interagisce nello svolgimento della propria attività. Camst ha sviluppato e rafforzato nel corso del tempo relazioni efficaci e durature con i portatori d'interesse, quale condizione essenziale per esprimere la propria "cittadinanza d'impresa". Il coinvolgimento e il confronto

con gli stakeholder (stakeholder engagement) consente non soltanto di avere un riscontro in merito a come viene valutato l'operato dell'azienda, ma di comprendere esigenze e aspettative di diverse categorie di pubblici per essere nelle condizioni di definire strategie e obiettivi di business efficaci, secondo una prospettiva che sappia cogliere cambiamenti in atto, rischi e opportunità. Il sistema di relazioni di Camst con i propri stakeholder prevede strumenti e canali di dialogo differenziati per le diverse categorie, coerenti con il livello di interdipendenza e influenza sull'organizzazione.





Soci

Soci lavoratori, che concorrono all'attività d'impresa mediante l'apporto lavorativo e la sottoscrizione di capitale sociale. Soci sovventori, il cui rapporto con la cooperativa è legato dall'apporto di solo capitale tramite l'acquisto di azioni di sovvenzione.



Dipendenti

Personale di tutte le funzioni e ruoli, neoassunti e collaboratori prossimi al pensionamento, persone con disabilità, rappresentanti e organizzazioni sindacali.



Partner

Aziende (clienti/fornitori) e startup con cui Camst realizza progetti comuni per generare valore.



Fornitori

Fornitori di materie prime, beni e servizi funzionali alla produzione (quali per esempio utilities, impianti, servizi di manutenzione) e alla distribuzione dei prodotti (quali per esempio la logistica), fornitori di servizi professionali, subappaltatori.



Comunità finanziaria

Sistema bancario e soci sovventori, che apportano risorse economiche ricevendo una remunerazione rispetto a quanto investito.



Clienti ristorazione (diretti e consumatori finali)

Clienti della ristorazione scolastica (bambini che usufruiscono dei servizi mensa e loro famiglie, insegnanti e operatori scolastici), della ristorazione aziendale, della ristorazione socio-sanitaria (pazienti, medici e personale ospedaliero, anziani, persone con fragilità), utenti finali di self service e bar (interaziendale) e persone con esigenze specifiche (motivi di salute, fattori religiosi o etico-culturali).



Clienti facility

Pubblici e privati in ambito civile, industriale e sanitario (ospedaliero e socio-assistenziale) presso cui Camst effettua soft services (servizi rivolti alle persone e agli spazi) e hard services (servizi rivolti agli edifici).



Comunità scientifica

Università, società scientifiche di nutrizione e alimentazione, associazioni mediche, fondazioni scientifiche e centri di ricerca impegnati nello sviluppo della sostenibilità e dell'innovazione.



Istituzioni

Autorità regolatrici, istituzioni governative e organi di controllo che vigilano su sicurezza alimentare, salute pubblica e tutela ambientale, promuovono ricerca ed educazione o gestiscono le sfide globali, tra cui Commissione Europea, Parlamento Europeo e Onu.



Comunità locali

Autorità e amministrazioni locali, scuole, cittadini e società civile relativamente ai territori in cui Camst opera; beneficiari delle attività filantropiche.



Organizzazioni non-profit

Organizzazioni non governative impegnate nella promozione della sostenibilità, associazioni ambientaliste o che si impegnano per la riduzione degli sprechi alimentari e il sostegno alle categorie più deboli.



Associazioni di categoria

Associazioni di categoria della ristorazione (Oricon), associazioni datoriali e di rappresentanza (Legacoop nazionale e territoriali, Confindustria territoriali, ecc.).



Competitor

Concorrenti diretti di categoria.



Media

Media tradizionali, quali ad esempio stampa e televisioni a livello locale e nazionale e stampa specializzata rispetto al settore di riferimento di Camst; social network, blog e siti internet.



Engagement


Camst mantiene il proprio impegno a dialogare con gli stakeholder attraverso diversi canali di comunicazione, perché reputa

il confronto un'opportunità, in una logica di collaborazione. Considerare l'opinione degli stakeholder significa individuare e cogliere nuove prospettive e punti di vista diversi, per creare innovazione e consolidare la fiducia e la reputazione del brand.



Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
Soci 	Informazione	Due punti	Nel 2021 sono usciti 3 numeri dell'house organ, distribuito in cartaceo o in formato digitale tramite newsletter, per tutti i soci e dipendenti.
		Bilancio di sostenibilità 2020 e sito sostenibilità	Disponibile online sul sito Camst e sul portale aziendale. Nel 2020 è stato sviluppato per la prima volta anche il sito dedicato alla sostenibilità, per evidenziare i principali highlight del bilancio e per dare voce agli stakeholder attraverso contenuti multimediali.
	Ascolto e coinvolgimento	Ufficio relazioni sociali	Sportello di ascolto soci.
		Consiglieri di amministrazione	Il Cda svolge, tra gli altri compiti, anche un ruolo sociale; in particolare i 9 consiglieri delle diverse aree sono referenti territoriali per le relazioni sociali.
		Uffici cassa	Camst dispone di 28 uffici cassa distribuiti nei territori in cui opera.
		Assemblee	Nel 2021 sono state convocate una riunione di budget e un'assemblea, entrambe online, a cui hanno partecipato rispettivamente 541 soci (466 lavoratori e 75 sovventori) e 511 soci (440 lavoratori e 71 sovventori).
		Iniziative per il tempo libero nei territori	Nel corso del 2021 non sono state organizzate le consuete iniziative sociali (cene, gite, visite guidate), promosse dall'ufficio relazioni sociali in collaborazione con i consiglieri di amministrazione dei territori, a causa delle restrizioni da Covid-19.





Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
		Incontri locali	Nel corso del 2022 Camst ha ripreso a organizzare, seppure con molte restrizioni, gli incontri locali propedeutici all'assemblea di bilancio. Sono stati convocati 40 incontri in tutte le aree territoriali, a cui hanno partecipato 1.115 persone.
Dipendenti	Ascolto e coinvolgimento	SA 8000	<p>Nel 2021 è ripresa parzialmente l'attività di audit SA 8000, condizionata dall'andamento della pandemia, ma sono state effettuate regolarmente le verifiche di sorveglianza semestrali da parte dell'ente di certificazione.</p> <p>Si attestano a 6 le segnalazioni pervenute durante l'anno.</p>
		Induction	Percorso di formazione e orientamento dedicato ai neo assunti a cura della direzione Risorse umane, che per il 2021 ha visto coinvolte 36 persone di diverse aree aziendali e con diversi ruoli.
		Meeting aziendali	Coinvolgimento di 290 quadri strategici e della direzione per presentare il nuovo piano strategico di Camst.
		Gruppi di lavoro piano strategico	Gruppi di lavoro trasversali (56 persone) per declinare concretamente gli obiettivi del piano.
		Team building e formazione sulla sostenibilità	Evento organizzato dalla direzione Acquisti e logistica a seguito della fusione delle due direzioni per coinvolgere le 57 persone che vi lavorano sui temi della sostenibilità in chiave di team building.
		Condivisione best practice	Incontro online con le società estere per il confronto e la condivisione di best practice sulla gestione delle risorse umane.
		Sportello persone	Strumento creato dalla direzione Sostenibilità, persone e valore condiviso per rispondere, informare e sostenere i lavoratori a seguito della pandemia. Nel 2021 ha continuato a essere operativo gestendo circa 1.700 chiamate.
	Informazione	Formazione Fondazione Umberto Veronesi	Ciclo di incontri informativi online aperti a tutti i dipendenti su alimentazione, prevenzione e stili di vita.
		Percorsi di sensibilizzazione sulla violenza di genere	Webinar formativi su come riconoscere la violenza e come aiutare chi ne è oggetto. Nel 2021 è stato organizzato un webinar che ha visto coinvolte 24 persone responsabili di risorse.

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
		Campagne informative sulla sicurezza	Da quando è iniziata l'emergenza sanitaria, Camst si è impegnata per definire protocolli e misure volte a garantire la sicurezza per i propri dipendenti e i propri clienti. La campagna informativa "La sicurezza è più di una scelta" è stata lanciata proprio in quest'ottica e diffusa attraverso locandine nei luoghi di lavoro e online.
		Intranet camst.net e sito web camstgroup.com	La intranet camst.net è un punto di accesso per informazioni, applicazioni e procedure aziendali. Le informazioni personali del lavoratore (accesso alla propria busta paga o al prestito sociale) sono disponibili anche nell'area dedicata a soci e dipendenti del sito www.camstgroup.com .
	Informazione	Corporate	Camstgroup.com, brochure, video, social network ed eventi.
		Ristorazione scolastica	Ristorazione <u>scuola</u> .it e app scuola.
		Ristorazione aziendale	Ristorazione <u>aziendale</u> .it, brochure, app Tavolamica, app Gustavo.
		Ristorazione commerciale	Gustavoitaliano.it, app Gustavo.
		Ascolto e coinvolgimento	Ristorazione scolastica

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
		Ristorazione aziendale e interaziendale	Ristorazione aziendale: 12 interviste cui hanno risposto 846 persone. Ristorazione interaziendale: 100 risposte ricevute.
		B2B	Facility management: 2 customer satisfaction.
		Canali di comunicazione	Social network, mail ed eventi.
Fornitori	Ascolto e coinvolgimento	Qualifica dei fornitori	Il processo di qualifica dei fornitori di materie prime e servizi si basa sulla raccolta e sull'analisi di tutte le informazioni necessarie a valutare e monitorare i fornitori in base a criteri qualitativi, ambientali e sociali.
		Visite presso i fornitori e audit	Nel corso del 2021 sono riprese le attività di visita presso i fornitori così come gli audit a cura del servizio di internal auditing.
		Dialogue for change	Dialogue for change è una piattaforma creata da Camst per cogliere 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. Lo scopo è quello di condividere buone pratiche in ambito sostenibile, in ottica di open innovation.
Comunità locali	Ascolto e coinvolgimento	Donazioni	Donazioni di cibo, attrezzature e supporto economico.
	Coinvolgimento	Progetti in partnership	Nel corso del 2021 Camst ha portato avanti importanti progetti di sostenibilità ambientale (ad esempio in partnership con Hera) e sociale (D.i.Re), collaborando con clienti, fornitori o altre aziende del network.
		Academy Toyota	Evento sul change management dedicato alla direzione e alle key people di Camst, in collaborazione con manager di Toyota.
		Patto per il clima e il lavoro della Regione Emilia-Romagna	Eventi di coordinamento con le imprese del territorio.
		Eventi pubblici sulla sostenibilità	Camst partecipa attivamente a incontri ed eventi, come il Salone della Csr nazionale o il Festival dello sviluppo sostenibile di Asvis, per portare la propria testimonianza e confrontarsi con altre imprese e istituzioni su temi legati alla sostenibilità.

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti
		Stakeholder stories e podcast
		Contenuti multimediali disponibili sul sito sostenibilita.camstgroup.com per dare voce ai nostri stakeholder su temi rilevanti per Camst.
		Innovation call
		Call lanciata a startup attive nei settori food, retail tech e facility management per sviluppare soluzioni innovative in partnership.

Innovation call

Nel settembre 2021 Camst group ha lanciato una call per startup attive nei settori food, retail tech e facility management, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni innovative negli ambiti core dell'azienda.

Le startup interessate hanno avuto la possibilità di candidarsi attraverso il sito internet dedicato al progetto www.camstinnovation.com

Dieci gli ambiti di innovazione previsti dalla call:

- automated commerce;
- in-store & restaurant tech;
- disruptive food;
- blockchain & traceability;

- innovative packaging;
- social health caring food;
- circular economy & food waste;
- welfare, inclusion & community engagement;
- education, nutrition & health.

Una giuria composta da manager Camst group e partner ha selezionato 15 startup, tra le oltre 80 candidature pervenute da giovani società, che hanno preso parte a virtual pitch alla fine del 2021. A partire da gennaio 2022, per i progetti più interessanti è iniziato un percorso di confronto e di co-innovazione insieme all'azienda.

Il sito della sostenibilità per dare voce agli stakeholder di Camst

Il coinvolgimento degli stakeholder è parte essenziale delle linee strategiche di Camst. Il percorso di engagement, mantenuto e sviluppato nel corso degli anni, diventa centrale anche sul sito sostenibilita.camstgroup.com che dallo scorso anno supporta e integra il bilancio di sostenibilità. L'approccio della comunicazione sui temi della sostenibilità riguarda soprattutto il piano della relazione con gli stakeholder. Per valorizzare il loro ruolo, Camst ha sviluppato contenuti a partire dalle voci di alcuni protagonisti attraverso il format "stakeholder stories": brevi contributi video

di clienti, associazioni e partner di Camst group, che offrono ognuno il proprio punto di vista in merito alla gestione della "ripartenza", pensando alla sostenibilità come leva competitiva e come occasione irrinunciabile per guardare al futuro. Ulteriori spunti di riflessione arrivano dai podcast: file audio prodotti da Camst con la collaborazione di testimonial esterni che offrono stimoli utili su questioni che ci stanno a cuore: la ristorazione scolastica, lo spreco alimentare, la riduzione della plastica e così via.





SAGMI

SAGMI

Camst

Adesione ad associazioni e iniziative esterne

Legacoop

Associazione che riunisce oltre 10 mila 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.

Oricon

Oricon è l'osservatorio creato dalle principali aziende del settore per promuovere il confronto su ristorazione collettiva e nutrizione, contribuendo a diffondere una nuova cultura del servizio e una nuova idea di qualità.

Réseau Entreprendre

Réseau Entreprendre è una rete internazionale di 116 associazioni che contribuisce alla creazione di occupazione e alla nascita di piccole e medie imprese in Italia e all'estero.

Confindustria Emilia-Romagna, Confindustria Udine, Confindustria Friuli Venezia-Giulia, 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 confiscati alle 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 alla realtà associativa nazionale, caratterizzandosi quale luogo ufficiale di raccolta, tutela e ordinamento delle fonti documentarie relative al movimento cooperativo italiano.

Aidp (Associazione italiana per la direzione del personale)

Network di 19.000 membri, oltre 3.000 soci attivi, 16 gruppi regionali e una rete internazionale che promuove lo sviluppo serio e responsabile della cultura manageriale in ambito risorse umane.

Anima Impresa

Rete di imprese che promuove la cultura della Csr nelle aziende.

Ascca

Per la divisione Facility, Camst group è socio sostenitore di Ascca - Associazione per lo studio e il controllo della contaminazione ambientale.

Sinu

Società italiana di nutrizione umana.

Le partnership

Agrofood Bic

Polo di innovazione multi-azienda per creare nuove opportunità di business.

Bi-rex

Competence center per il piano industria 4.0.

Gruppo Hera

Hera è una delle maggiori multi-utility italiane, con forte spinta innovativa soprattutto nel rispetto dell'ambiente. Nel 2020 Camst ha siglato un accordo con il Gruppo per la realizzazione di progetti di economia circolare.

Fratelli Guzzini

Fratelli Guzzini è un'azienda italiana di design multifunzionali, eco-sostenibili e di qualità, con la quale Camst condivide i valori di sostenibilità. Nel 2021 il Gruppo ha collaborato con loro per sviluppare un importante e innovativo prodotto legato alle tematiche ambientali e alle politiche anti-spreco (Better future kit).

Last Minute Market

Last Minute Market è una realtà nata per affiancare le aziende della Gdo e della ristorazione nel recupero delle eccedenze alimentari, permettendo di ridurre costi e impatti di smaltimento e sostenendo al tempo stesso le fasce più deboli.

Banco Alimentare

Associazione che promuove politiche a favore della lotta allo spreco alimentare e a sostegno della povertà ed esclusione sociale, collaborando con le istituzioni Ue e nazionali e con le aziende.

Unibo

Camst group collabora con l'Università di Bologna per sviluppare progetti a grande impatto scientifico nei settori del foodservice, della bioeconomia e del facility management. Tra le aree di intervento vi sono i nuovi modelli di consumo e di stili di vita nella ristorazione, le innovazioni tecniche e tecnologiche nel facility management, il risparmio energetico, l'economia circolare e le nuove soluzioni di riciclo.

Università delle Scienze gastronomiche di Pollenzo

Camst è recentemente entrata nel network dei partner strategici di Unisg per individuare percorsi comuni di promozione dell'alimentazione sana, equilibrata e sicura, per un cibo sempre più sostenibile, di qualità, rispettoso delle persone e dei territori.

Sfridoo

Sfridoo è un'azienda dell'economia circolare nata nel 2017, che aiuta le imprese nella transizione verso la circular economy.

Fondazione Ant Italia

Organizzazione non profit in Italia per la prevenzione e l'assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai pazienti oncologici.

Fondazione Veronesi

Fondazione di promozione della ricerca scientifica di eccellenza e di progetti di prevenzione, educazione alla salute e divulgazione della scienza.

Www (Work wide women)

Work wide women è un progetto di innovazione sociale che supporta le donne e le aziende fornendo soluzioni in ambito di diversity management & inclusion, in modo da aumentare la spinta innovativa e la produttività economica delle aziende e del Paese.

Casa delle donne per non subire violenza

Rete di associazioni che hanno l'obiettivo di dare accoglienza alle donne vittime di violenza.

Day Ristoservice (divisione Welfare)

Storica azienda del settore dei voucher, ha sviluppato un segmento dedicato al welfare aziendale.

Dialogue for change

Piattaforma di dialogo creata da Camst per la condivisione di buone pratiche sostenibili con altre organizzazioni (aziende, enti di ricerca, associazioni, ecc.).

Nel bilancio di sostenibilità viene data evidenza ai progetti realizzati e in corso di attuazione grazie alle partnership indicate.

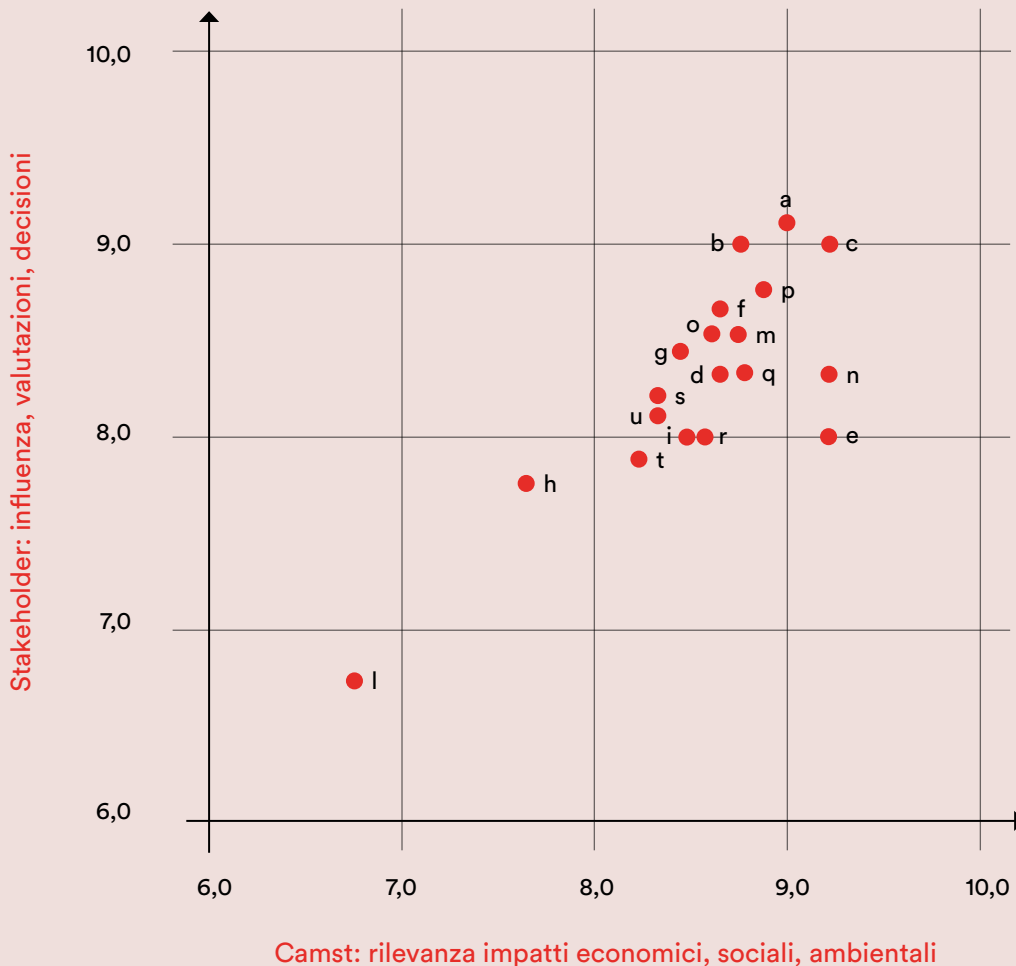
L'analisi di materialità

Sono considerati “aspetti rilevanti” i temi rappresentativi dell’impatto economico, ambientale e sociale dell’organizzazione (topic). Per “impatto” qui si intendono gli effetti che un’impresa ha sull’economia, sull’ambiente e/o sulla società (positivi e/o negativi), ma anche le aspettative, gli interessi e le valutazioni degli stakeholder. Secondo l’approccio dell’Unione Europea, confermato da ultimo nella bozza della direttiva Corporate sustainability reporting directive (Csr) attualmente in discussione presso il Parlamento europeo e di prossima entrata in vigore, i temi materiali sono quegli ambiti di sostenibilità che possono avere impatti significativi sullo sviluppo,

le prestazioni e sul valore di un’impresa. Nello stesso tempo, un tema materiale è definito in base ad ambiti e tematiche sociali e ambientali su cui l’impresa, con la propria attività, può avere un impatto rilevante. Le due direzioni della materialità sono interconnesse tra di loro. Non tutti gli aspetti sono di uguale importanza e l’enfasi attribuita riflette la loro priorità relativa. Il processo di analisi di materialità, effettuato e aggiornato su base annuale e coerente con i GRI standard, è stato sviluppato come segue:

- mappatura degli stakeholder;
- analisi dei temi materiali identificati nel bilancio di sostenibilità dell’esercizio precedente e analisi di benchmarking di settore (confronto della realtà Camst con imprese comparabili nazionali e internazionali);

Matrice di materialità



- analisi contenuto, linee guida e driver del piano strategico 2021-2025;
- valutazione delle priorità aziendali sulla base di interviste e incontri o workshop con il management e i 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 e analisi del contesto, politiche e procedure);
- attività specifiche di engagement con le categorie di stakeholder di Camst;
- valutazione e condivisione delle tematiche rilevanti e della potenziale rilevanza e impatto da parte della presidenza e direzione generale di Camst;
- elaborazione e validazione temi materiali.

L'analisi ha previsto il coinvolgimento di un gruppo di dirigenti delle aree chiave aziendali, in quanto coinvolti nella definizione delle strategie aziendali e in grado di cogliere interessi e aspettative degli stakeholder.

I temi materiali: ragioni, perimetro di impatto e standard di rendicontazione

Le ragioni che hanno portato all'identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni e 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; questi – ciascuno nelle proprie differenze – hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli stakeholder.

		Impatti Camst	Impatti stakeholder
a.	Etica, integrità e compliance normativa	9,00	9,11
b.	Sicurezza dati e privacy clienti	8,78	9,00
c.	Generazione e distribuzione di valore / solidità finanziaria	9,22	9,00
d.	Investimenti finanziari sostenibili e responsabili (parametri ESG)	8,67	8,33
e.	Ricerca, sviluppo e innovazione (prodotti e processi/servizi)	9,22	8,00
f.	Qualità del servizio: efficienza, flessibilità e sicurezza	8,67	8,67
g.	Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto	8,44	8,44
h.	Comunicazione ed educazione alimentare	7,67	7,78
i.	Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	8,56	8,00
l.	Benessere animale	6,78	6,78
m.	Occupazione: gestione del cambiamento e transizione	8,78	8,56
n.	Competenze: ricerca, formazione, sviluppo e fidelizzazione	9,22	8,33
o.	Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione	8,67	8,56
p.	Salute e sicurezza sul lavoro	8,89	8,78
q.	Economia circolare: uso responsabile delle risorse / materiali e rifiuti	8,78	8,33
r.	Food loss e sprechi alimentari	8,56	8,00
s.	Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni (mitigazione e adattamento)	8,33	8,22
t.	Uso sostenibile e circolarità risorsa idrica (acqua)	8,22	7,89
u.	Attività di supporto al territorio	8,33	8,11



Tema materiale	Ragioni e impatti dei temi materiali	GRI standards Topic specific standards
Governance - economici		
Etica, integrità e compliance normativa	Pre-condizione per l'esercizio di impresa e parte integrante dei valori fondanti delle cooperative.	GRI 205 Anticorruzione GRI 206 Comportamento anticoncorrenziale GRI 307 Compliance ambientale GRI 419 Compliance socio-economica
Sicurezza dati e privacy clienti	La protezione dei dati e delle informazioni è un aspetto chiave per la gestione dell'impresa. L'adeguatezza dei sistemi informativi è tema rilevante, in relazione alle potenziali problematiche inerenti la tutela della vita privata e la salvaguardia delle informazioni sensibili.	GRI 418 Privacy dei clienti
Generazione e distribuzione di valore, solidità finanziaria	L'equilibrio economico e finanziario è condizione per la continuità di un'impresa nel tempo, tale da assicurare la distribuzione di valore agli stakeholder.	GRI 201 Performance economiche
Investimenti finanziari sostenibili e responsabili (parametri ESG)	L'integrazione dei criteri ESG (ambientali, sociali, governance) come guida nelle decisioni di investimento della liquidità raccolta dai soci rappresenta un necessario elemento di coerenza (anche nei confronti dei soci sovventori) rispetto al profilo di sostenibilità del modello di business di Camst.	Rendicontazione con standard generali (GRI 102)
Prodotti, servizi e filiera		
Ricerca, sviluppo e innovazione (prodotti, processi e 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 da generare un impatto positivo per tutti gli stakeholder in termini economici, ambientali e sociali.	Rendicontazione con standard generali (GRI 102)
Qualità del servizio: efficienza, flessibilità e sicurezza	L'efficienza, la flessibilità e la sicurezza sono elementi fondamentali per rispondere alle crescenti esigenze del mercato in termini di qualità dei servizi e per gestire le variabili critiche che stanno alla base del vantaggio competitivo.	GRI 417 Marketing ed etichettatura
Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto	La qualità e 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 Salute e sicurezza dei clienti
Comunicazione ed 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. Allo stesso tempo, politiche sistematiche di educazione alimentare consentono la diffusione di comportamenti alimentari corretti e sostenibili.	GRI 417 Marketing ed etichettatura
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 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori

Tema materiale	Ragioni e impatti dei temi materiali	GRI standards Topic specific standards
Benessere animale	Le modalità con cui vengono trattati gli animali sono una condizione qualificante per la responsabilità dei servizi offerti e la gestione del business.	Rendicontazione con standard generali (GRI 102)
Persone		
Occupazione: gestione del cambiamento e transizione	Camst nasce come cooperativa di produzione e lavoro e la tutela dell'occupazione è parte fondante della mission del Gruppo.	GRI 401 Occupazione
Competenze: ricerca, formazione, sviluppo e fidelizzazione	Lo sviluppo professionale e delle competenze è una tematica fondamentale poiché costituisce il fulcro del vantaggio competitivo dell'azienda sul mercato.	GRI 404 Formazione e istruzione
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione	La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro che assicuri un adeguato rapporto tra vita lavorativa e professionale, insieme al sistema di welfare e di tutela delle diversità, sono aspetti abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici Camst.	GRI 401 Occupazione GRI 405 - Diversità e pari opportunità
Salute e sicurezza sul lavoro	La protezione della salute dei lavoratori e la sicurezza sui luoghi di lavoro rappresentano per Camst una pre-condizione per l'esercizio delle proprie attività.	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
Ambiente		
Economia circolare: uso responsabile delle risorse, dei materiali e dei rifiuti	Utilizzare al meglio le risorse disponibili, garantendo sostenibilità economica anche attraverso processi più efficienti e che riducano l'impatto sull'ambiente.	GRI 306 Rifiuti
Food loss e 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 e i cicli produttivi, così come attività di formazione per rafforzare comportamenti responsabili.	Rendicontazione con standard generali (GRI 102)
Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni (mitigazione 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 rinnovabili rappresentano un aspetto significativo per consentire al Gruppo di generare un impatto positivo sulle misure di contrasto e mitigazione degli effetti dei cambiamenti climatici.	GRI 302 Energia GRI 305 Emissioni
Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica (acqua)	Il ciclo produttivo di Camst richiede un prelievo e un consumo significativo di acqua. Le tematiche che riguardano l'uso razionale della risorsa idrica nei processi produttivi sono significative per Camst al fine di limitarne gli utilizzi.	GRI 303 – Acqua e scarichi idrici
Comunità e territorio		
Attività di supporto al 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 Comunità locali



03



Governance: le basi per la creazione del valore condiviso



3.1 La gestione responsabile del business

La governance non è altro che l'insieme dei principi e delle procedure che regolano la gestione di una società, sia essa privata o cooperativa. Quello che segue è il nostro modello.

Il sistema di governance

La capogruppo Camst è una società cooperativa a responsabilità limitata. Il modello istituzionale adottato è quello previsto dal titolo V dello statuto sociale, conforme a quanto previsto dal codice civile in materia di società cooperative. La struttura di governance adottata da Camst prevede i seguenti organi sociali: l'assemblea dei soci, il consiglio di amministrazione, le assemblee speciali (attualmente non utilizzate). Gli organi di controllo sono il collegio sindacale e la società di revisione.

Numero dei soci e mutualità prevalente

Camst è una cooperativa di produzione e lavoro a mutualità prevalente. Ciò comporta che, nello svolgimento della propria attività, si avvalga prevalentemente delle prestazioni lavorative dei propri soci, i quali – come riportato nello statuto, all'articolo 3 del titolo II, scopo e oggetto – intendono perseguire, tramite la gestione in forma associata, una continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Al 31 dicembre 2021 i soci lavoratori di Camst sono 6.466 e rappresentano il 64% dei dipendenti a tempo indeterminato.

Il consiglio di amministrazione

Il Cda è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa e ha mandato triennale. Eletto dall'assemblea dei soci, si compone di

16 membri, equamente divisi fra donne e uomini. Al suo interno vengono nominati il presidente e due vicepresidenti – una donna e un uomo – che lo coadiuvano. Il consiglio di amministrazione attualmente in carica è composto per un 37% da consiglieri con meno di 50 anni.

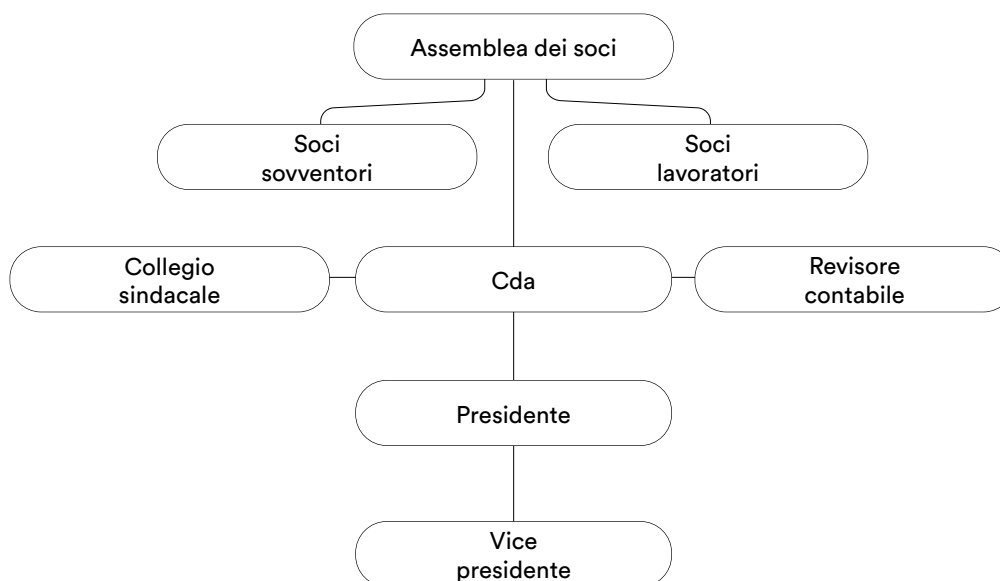
Il collegio sindacale

Il collegio sindacale è composto da tre membri effettivi più due supplenti, eletti dall'assemblea dei soci, che restano in carica tre esercizi. Il presidente di tale organo è designato direttamente dall'assemblea. Al collegio sindacale spettano i compiti di: 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, il cui mandato è iniziato l'8 luglio 2021, resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023.

La società di revisione indipendente

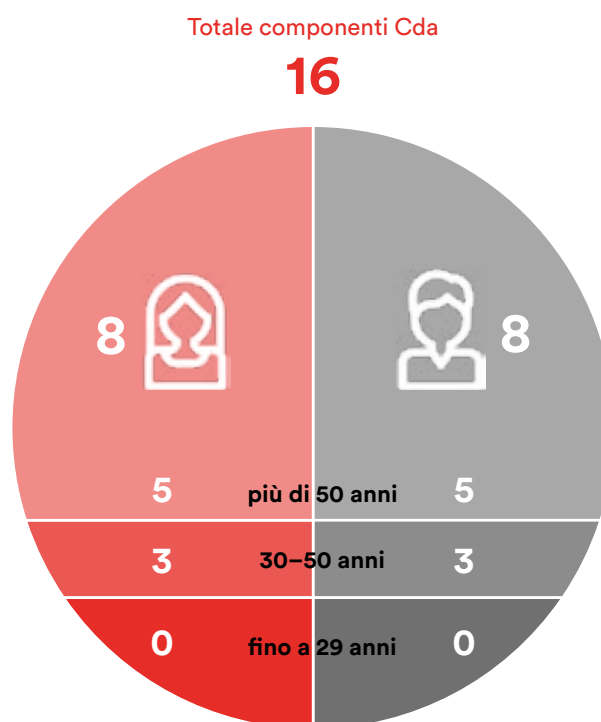
L'assemblea dei soci ha affidato la revisione legale dei conti a Uniaudit srl. La società, che ha il compito di rilasciare l'attestazione di correttezza delle scritture contabili, è stata nominata il 15 giugno 2020 e resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2022.

Gli organi sociali



Composizione del Cda

eletto nell'assemblea dei soci del 21 giugno 2019



Camst capogruppo - costo del lavoro soci e non soci (mutualità prevalente)

Euro	2019	2020	2021
Soci	171.638.581	123.960.237	146.605.694
Non soci	76.258.011	55.198.004	76.830.420

La struttura organizzativa

La presidenza

Il modello istituzionale di Camst si caratterizza per due aree complementari: la struttura organizzativa di direzione e quella politico-sociale in capo al presidente, a cui il consiglio di amministrazione affida importanti funzioni di governo istituzionale.

Organi della presidenza

La direzione Sostenibilità, persone e valore condiviso è in staff alla presidenza e coordina gli uffici relazioni sociali, sostenibilità, welfare e diversity management, con l'obiettivo di sviluppare e valorizzare la sostenibilità all'interno del Gruppo.

La centralità del ruolo del responsabile sostenibilità in Camst group è ulteriormente valorizzata dalla certificazione di competenze del sustainability manager, secondo la prassi UNI/PdR 109.1:2021, che la responsabile sostenibilità ha ottenuto nel corso del 2021.

Organi della direzione

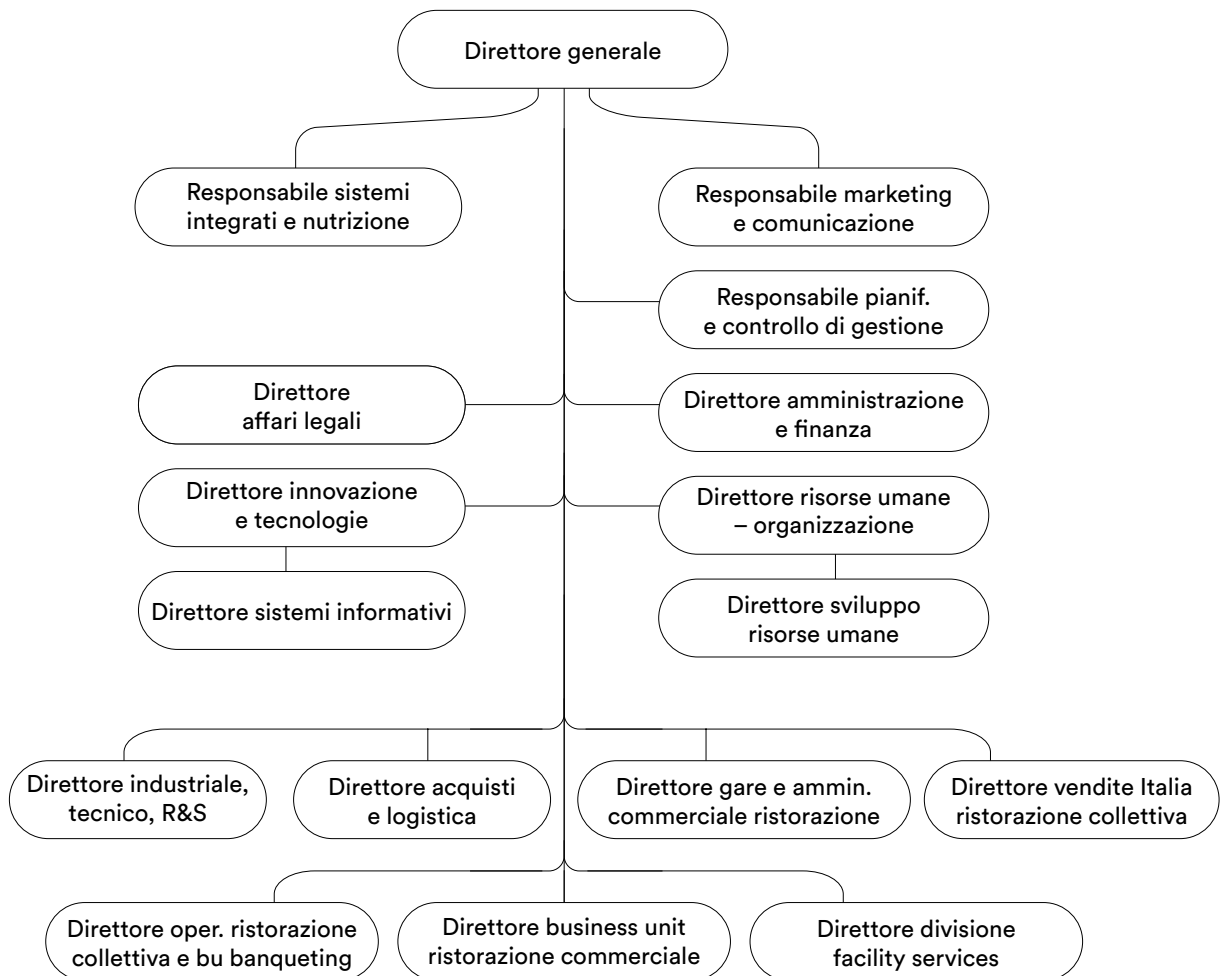
L'organismo di governance preposto alle decisioni strategiche è la direzione allargata che, presieduta dal direttore generale, risponde del suo operato al consiglio di amministrazione. Il direttore generale garantisce la gestione operativa dell'azienda avvalendosi della collaborazione dei responsabili delle varie direzioni aziendali (servizi centrali di staff, direzioni operative, business unit di prodotto).



Organi della presidenza



Organi della direzione



Tutte le direzioni di Camst dipendono dal direttore generale, con esclusione della direzione Sostenibilità, persone e valore condiviso, in capo al presidente. A partire da marzo 2022 il presidente di Camst è subentrato ad interim nel ruolo di direttore generale. A seguito di tale riorganizzazione sono state introdotte alcune variazioni organizzative, che rispondono a obiettivi di semplificazione ed efficienza gestionale. I cambiamenti riguardano in particolare la nuova direzione operativa nazionale Ristorazione collettiva e business unit banqueting, che ha accorpato al suo interno due direzioni precedentemente distinte, e la funzione Pianificazione e controllo di gestione, che ha il compito di consentire un controllo più immediato dell'andamento del business da parte del direttore generale, in una fase di vita della cooperativa in cui la capacità di intercettare tempestivamente criticità e opportunità rappresenta un fattore critico di successo.

La direzione operativa Ristorazione collettiva e business unit banqueting

La creazione della direzione operativa Ristorazione collettiva – cui riportano non solo la nuova business unit banqueting, ma anche la direzione operativa Nord Italia e quella Emilia-Romagna e Centro-sud – garantisce una semplificazione nell'esercizio di indirizzo e governo da parte del direttore generale sulle strutture dove si concentra la maggior parte delle persone di Camst, consentendo peraltro una migliore capacità di adozione di standard comuni su tutto il territorio nazionale e una più efficace diffusione di best practice. Parallelamente, la costituzione di una business unit dedicata al banqueting rappresenta l'opportunità di presidiare il segmento con modelli specifici.

La nuova collocazione organizzativa

permetterà inoltre di sfruttare al meglio le sinergie con le altre direzioni operative.

La direzione operativa Ristorazione commerciale

A riporto del direttore generale si trova anche la direzione operativa Ristorazione commerciale, che si occupa di ristoranti self-service o alla carta, così come di pizzerie e bar rivolti a clienti con convenzione od occasionali. Al direttore Ristorazione commerciale risponde un responsabile della gestione operativa, che a sua volta coordina i gerenti dei locali: un'architettura concepita per garantire risposte mirate in termini sia di offerta gastronomica che di servizio a una clientela differente da quella tipica della ristorazione collettiva.

Poiché il piano di rilancio della ristorazione commerciale prevede una trasformazione che metta al centro persone, processi e organizzazione, l'intera struttura dipende gerarchicamente dal direttore Risorse umane, per garantire la massima coerenza con il modello organizzativo del Gruppo.

La divisione Facility

Il business del facility è seguito da una divisione che risponde direttamente al direttore generale e che comprende al proprio interno due strutture di linea – le unità impegnate sull'attività operativa e quelle dedicate all'attività commerciale – che si concentrano sulle diverse aree di offerta (soft e tech).

Includo inoltre strutture di staff dedicate specificatamente a questo tipo di business, in grado di comprenderne le specificità e di fornire risposte mirate:

- risorse umane;
- acquisti;
- amministrazione e controllo di gestione.



3.2 Etica, integrità e modello di controllo

Codice etico e modello 231 normano i comportamenti all'interno del Gruppo sotto il profilo etico, della legalità e della trasparenza. E identificano le attività sensibili, ma anche le eventuali sanzioni.

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 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

La capogruppo Camst ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo (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, controlli e sanzioni in caso di violazioni finalizzate a prevenire la commissione dei reati.

Introducendo la responsabilità amministrativa degli enti – e quindi l'assoggettamento della società a sanzioni nel caso in cui persone appartenenti alla sua struttura commettano reati nell'interesse o a vantaggio della società stessa – il d.lgs. 231/2001 impone di fatto alle imprese di dotarsi di strumenti interni adeguati alla prevenzione dei reati. L'eventuale accertamento di illeciti penali comporta la comminazione di sanzioni rilevanti sia a carico del dipendente (persona fisica che materialmente li ha commessi), sia nei confronti dell'impresa. A tale scopo, per evitare che dalla commissione di reati possano derivare conseguenze molto serie, che nei casi più gravi determinano l'interdizione dall'esercizio dell'attività, Camst si è dotata di un modello che, in considerazione della natura e delle dimensioni dell'attività svolta, garantisce l'operatività nel pieno rispetto della legge.

Lo scopo del modello 231 è quello di costituire un sistema strutturato di regole, procedure e attività di controllo diretto a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reato contemplate dal decreto.

La creazione di un modello organizzativo idoneo a tale finalità ha preliminarmente

imposto un'attenta e specifica analisi delle aree aziendali in cui potrebbe esistere il rischio di reato. In relazione a ogni area sono stati individuati e predisposti procedimenti interni atti ad assicurare che la commissione di reati possa avvenire solamente aggirando in maniera fraudolenta le procedure e i protocolli adottati.

L'analisi delle attività sensibili, focalizzata sul settore in cui Camst opera e sulla tipologia di relazioni e attività intrattenute, ha portato all'identificazione di alcune principali categorie di reati di possibile commissione nell'interesse o a vantaggio della società.

In seguito è stata realizzata la mappatura delle attività sensibili, ovvero delle aree considerate maggiormente esposte al pericolo di reato. Per ogni processo mappato è stato specificato il grado di rischio teorico di un'ipotetica condotta illecita in condizione di assenza di controlli, così come il rischio residuo, ovvero il grado di rischio che sussiste dopo aver adottato appositi presidi. Al fine di ridurre ulteriormente il pericolo di illeciti rilevanti ai sensi del decreto, sono stati predisposti controlli aggiuntivi attraverso l'emissione o l'integrazione delle procedure operative e di specifici protocolli, che definiscono per ciascuna area sensibile le modalità e i comportamenti corretti cui devono attenersi tutti i dipendenti di Camst nell'espletamento della propria attività lavorativa.

L'efficacia del modello adottato da Camst si fonda inoltre sulla predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio. La violazione delle regole e dei principi identificati per prevenire la commissione di reati comporta infatti l'applicazione di sanzioni disciplinari che prescindono dall'eventuale esistenza di un procedimento penale, poiché oggetto della contestazione non è il reato ma la mancata osservazione del modello. La tipologia e l'entità dell'ammenda da applicare qualora venga commesso un illecito dipendono dalla gravità dell'infrazione, che viene valutata, tra l'altro, in funzione dell'elemento soggettivo della condotta (dolo, colpa, negligenza), della presenza di circostanze aggravanti o attenuanti e dell'entità del danno.

Camst ha nominato un organismo di vigilanza (Odv), composto da 3 membri, dotato di



tutti i poteri necessari per assicurare il funzionamento e l'osservanza del modello 231. L'Odv vigila sull'efficacia del modello, verificandone l'idoneità a prevenire i reati contemplati dalla legge e promuovendone l'aggiornamento qualora intervengano modifiche legislative, oltre a detenere poteri ispettivi e di controllo in ordine al funzionamento e all'osservanza del modello stesso. Periodicamente l'Odv riferisce al Cda in merito all'attuazione del modello, all'esistenza di eventuali criticità e all'esito dell'attività svolta nell'esercizio dei propri compiti.

Le comunicazioni all'Odv aventi per oggetto notizie relative a condotte illecite rilevanti ai sensi del d.lgs. 231/01 sono garantite attraverso l'istituzione di un apposito canale, che consente a chiunque di inviare segnalazioni tramite l'indirizzo email organismodivigilanza@camst.it. Il procedimento di accertamento della violazione trae origine dall'attività di internal

audit. Qualora a seguito di audit venga riscontrata una violazione, viene emesso un invito a conformarsi nei confronti del soggetto che ha commesso l'infrazione. Tale invito contiene la descrizione della violazione e dei rischi diretti e indiretti, sanzionatori o di altro genere, cui l'impresa è esposta, oltre al termine entro il quale adempiere. Qualora l'invito venga disatteso, la funzione di internal audit trasmette la documentazione alla direzione Risorse umane per l'avvio del procedimento disciplinare. Con cadenza periodica, il report contenente i risultati degli audit viene trasmesso all'organismo di vigilanza.

Nessun episodio di corruzione attiva o passiva o altro procedimento rilevante ai sensi del d.lgs. 231/01 ha coinvolto amministratori o dipendenti di Camst group nel corso dell'esercizio 2021.

Le controllate italiane del Gruppo (Finrest e Bassa Romagna) hanno adottato un proprio modello di organizzazione, gestione e

controllo. Le controllate italiane Gerist e Gi, invece, poiché sono società a basso profilo di rischio, si sono dotate di certificazioni di sistema volte a mitigare i rischi nelle aree specifiche.

Il modello di organizzazione, gestione e controllo è peraltro adottato anche dalle società collegate.

Il codice etico

Il sistema di governo della capogruppo Camst (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 e 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 a 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.). Si tratta di un documento volto a individuare diritti, doveri e responsabilità dell'azienda, che mira a promuovere alcuni comportamenti o a vietarne altri che, seppur leciti sotto il profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui la società si ispira nell'esercizio delle proprie attività. Il codice etico prevede, inoltre, meccanismi sanzionatori volti a evitare che passino inosservate le condotte che non rispondono ai valori aziendali e che, pertanto, ne ledono gli interessi.



La politica integrata e il sistema di gestione

La politica, redatta coerentemente con quanto definito dal codice etico, detta i principi quadro che Camst, quale gruppo che opera nel settore della ristorazione e del facility management, si impegna a rispettare e promuovere per migliorare i propri risultati ambientali, sociali ed economici, ispirando la propria linea di condotta agli obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Camst group, pertanto, persegue l'obiettivo di fornire servizi che soddisfino le aspettative dei propri stakeholder (committenti e consumatori finali, pubblici o privati, interni o esterni, ecc.) tenendo conto del contesto ambientale, spazio-temporale e socio-culturale in cui essi e la società si collocano.

Obblighi di conformità

Camst group si impegna a 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 e applicabili alla propria organizzazione, nonché ai requisiti contrattuali oggetto dei servizi svolti.

Sistemi di gestione

Camst si impegna ad adottare un sistema di gestione integrato "qualità, sicurezza alimentare, 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 degli stakeholder. Definisce inoltre 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

Camst si impegna nella progettazione e realizzazione di servizi che mirino alla massima soddisfazione del cliente, nel rispetto dei requisiti di conformità sopra descritti, nell'ambito della ristorazione collettiva e commerciale, delle attività di catering e banqueting, del facility service, così come delle attività 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, Camst si impegna a mettere

in atto un sistema di gestione Haccp e 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. All'uopo, si adopera nell'impiego di personale consapevole dell'importanza delle proprie attività nel conseguire gli obiettivi di qualità e sicurezza igienica delle preparazioni alimentari.

Ambiente

Camst si impegna a 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 ai servizi prestati, secondo un approccio di sostenibilità che consideri l'intero ciclo vita. L'attuazione di tali impegni passa dall'ottimizzazione dell'uso delle risorse naturali (in particolare i consumi di energia elettrica, gas metano e acqua) e dal loro impiego razionale per proteggere e salvaguardare l'ambiente, ma anche dal contenimento e mitigazione dei principali impatti, con particolare riferimento al waste management (minor produzione di rifiuti e raccolta differenziata in ottica circolare), alla gestione delle acque reflue prodotte in fase di lavorazione, alla riduzione delle emissioni complessive e, infine, alla scelta di attrezzature, prodotti chimici, impianti e processi a basso impatto ambientale.

Energia

Camst si impegna a 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 in tutti i processi aziendali, in particolare presso i locali di ristorazione. A tale scopo implementa 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. Pianifica, inoltre, la gestione e la manutenzione di impianti e attrezzature, mirando a garantirne un funzionamento in condizioni di efficienza. Camst trae inoltre beneficio dalle nuove tecnologie, sia in fase di progettazione che di acquisto, considerando i costi di esercizio e i consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

Salute e sicurezza sul lavoro

Camst si impegna a garantire condizioni di lavoro sicure e salubri, oltre a prevenire i potenziali incidenti, gli infortuni e le malattie professionali sul posto di lavoro secondo un

approccio basato sull'eliminazione dei pericoli e sulla riduzione dei rischi alla fonte, che tuteli indistintamente i propri dipendenti e quelli dei fornitori e limiti le possibili conseguenze su qualunque stakeholder sul luogo di lavoro o in aree limitrofe. Mira, inoltre, a diminuire gli infortuni nei siti produttivi e durante le attività svolte, in particolar modo quelli relativi alle tipologie principali, quali taglio, caduta, distorsioni, schiacciamenti, esposizione chimica; si impegna infine a garantire il coinvolgimento del medico competente e la consultazione e partecipazione dei lavoratori e, ove presenti, dei rappresentanti dei lavoratori.

Responsabilità sociale e rispetto dei diritti umani

Camst ritiene necessaria la tutela del benessere delle persone. Nella consapevolezza che la qualità del servizio derivi anche dalla salute, sicurezza, benessere e coinvolgimento delle persone nel ciclo produttivo, Camst si impegna a rispettare e divulgare attivamente i principi previsti dalla normativa e dallo standard SA 8000:

- condannare in modo assoluto il lavoro infantile e il lavoro obbligato;
- garantire il sostegno al diritto di associazione e 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 e un orario di lavoro corretto, negli ambiti definiti dalle disposizioni legislative e contrattuali;
- garantire il coinvolgimento degli stakeholder al fine di facilitare la comunicazione sulle tematiche di responsabilità sociale e rispetto dei diritti umani.

Camst ha previsto una procedura di segnalazione interna di irregolarità o violazioni, effettive o presunte, dei principi sopra enunciati, resa disponibile a tutti gli stakeholder sui canali di comunicazione aziendali.

Fornitori

La qualifica dei fornitori rappresenta un importante impegno per il Gruppo, che gestisce gli approvvigionamenti di materie prime e servizi tenendo in primaria considerazione la qualità, la sicurezza alimentare e la rintracciabilità delle

preparazioni alimentari, nonché il rispetto e la tutela dell'ambiente. Per questo – in linea con i principi adottati da Camst – tutti i fornitori vengono selezionati affinché possano garantire il rispetto dei principi etici per sé e per i propri subfornitori.

Comunicazione

Camst si impegna ad 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 tutti gli stakeholder, e in particolare 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, responsabilità sociale.

Il Gruppo si adopera per garantire la comunicazione con gli stakeholder primari – clienti, committenti, consumatori, organi di controllo, istituzioni, fornitori, enti e comunità locali – gestendola in ottica di trasparenza del rapporto e di soddisfazione in termini di servizio reso.

Camst promuove inoltre l'ascolto, la comprensione e la valorizzazione delle esigenze dei portatori di interesse 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. Rende infine noti gli impegni assunti tramite la pubblicazione annuale del bilancio di sostenibilità.

Efficienza organizzativa

Camst si impegna a operare con alta professionalità sia in fase di pianificazione dei servizi e delle 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. Si adopera, altresì, per 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.

Corrette pratiche di business

Camst si è dotata di un modello di organizzazione e gestione ex d.lgs. 231/2001 e di procedure per prevenire la commissione di reati e violazioni nell'ambito della propria operatività (comportamenti fraudolenti, episodi di corruzione, fenomeni di riciclaggio). Come già richiamato, la cooperativa si è dotata di apposita procedura di segnalazione interna di irregolarità o violazioni di norme e

principi, effettive o presunte, all'organismo di vigilanza (organismodivigilanza@camst.it) per le tematiche attinenti all'attuazione e al rispetto del codice etico.

Miglioramento continuo

Camst si impegna a perseguire il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione integrato, attraverso una continua analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità associate, con la finalità di migliorare le proprie prestazioni, operando in termini di efficacia ed efficienza nei diversi ambiti. Nella propria attività considera pertanto le condizioni e gli aspetti ambientali e sociali, i fattori interni ed esterni, la prevenzione dei rischi e la tutela della salute, con lo scopo di elevare lo standard di qualità e sicurezza alimentare del servizio di ristorazione erogato ai clienti e ai consumatori e quello degli altri servizi prestati, migliorando contemporaneamente le performance energetiche. Camst, inoltre, ha scelto di operare perseguendo 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 adempiere fattivamente a tali impegni, la direzione di Camst ha messo a punto un sistema di gestione integrato, rendendo disponibile pubblicamente questa politica attraverso tutti i canali di comunicazione, verificandola periodicamente e mantenendola costantemente attiva e operante attraverso la diffusione al personale dipendente, a tutte le persone che lavorano per il Gruppo e agli stakeholder. La direzione si impegna altresì 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.



Per scaricare
la politica
integrata



Sistemi di gestione e certificazioni



Camst capogruppo

L'adozione di un sistema di gestione integrato permette a Camst di certificare qualità, sicurezza alimentare, tracciabilità, protezione dell'ambiente, salute e sicurezza sul posto di lavoro e responsabilità sociale d'impresa, al fine di offrire servizi sempre più sicuri. La conformità del sistema rispetto alle norme è garantita da audit periodici.

- Ristorazione
- Facility

Il cliente e la sua soddisfazione sempre al centro

- **ISO 9001**
- È una norma internazionale che attesta la qualità e punta prioritariamente alla piena soddisfazione del cliente e al miglioramento dell'efficienza e dell'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.
- **BIOLOGICO REG CE 834/2007**
È un certificato di conformità che garantisce l'utilizzo corretto di alimenti da agricoltura biologica.

Società controllate

	ISO 9001	ISO 22000	BIOLOGICO REG CE 834/2007	ISO 45001	SA 8000	OEKO-TEX® STANDARD 100	EMAS	ISO 14001	ISO 50001	F-GAS	ECO-LABEL	NORDIC SWAN ECOLABEL
Società controllate Italia												
Gerist srl	○											
Finrest spa												
Bassa Romagna Catering	○			○				○				
Gastronomia Italiana	○			○				○				
Società controllate estere												
L&D	○											
Arcasa	○	○		○		○		○			○	
Comer Bien	○	○										
Cheval Blanc												○
Camst Suisse												



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 tutelare 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.



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 si impegni al rispetto delle regole dell'etica del lavoro e ricusi apertamente tutte le condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'iniqua retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro.



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 dpr 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.
- **ECOLABEL**
- La certificazione Ecolabel identifica i prodotti e i servizi migliori dal punto di vista ambientale e attesta che il prodotto o il servizio abbia un ridotto impatto ambientale all'interno del suo intero ciclo di vita.
- **UNI 11352**
- È la norma che definisce i requisiti che devono soddisfare tutte le imprese che vogliono svolgere il ruolo di Esco (Energy service company), ossia quelle società di servizi energetici che intendano fornire ai propri clienti una maggiore garanzia di professionalità e capacità di raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica, accettando un rischio imprenditoriale.





L'efficacia delle politiche di certificazione

Internal audit

Il servizio di internal auditing è una funzione indipendente da quelle operative, finalizzata all'accertamento del rispetto delle procedure nelle aree aziendali a maggiore rischio, così come individuate nella mappatura delle attività sensibili. L'audit riveste particolare importanza in quanto componente del processo interno di miglioramento continuo, oltre che strumento di verifica.

Le procedure di auditing sono affidate a due auditor interni, che operano nell'ambito della direzione generale. Attraverso le attività di verifica, gli auditor valutano la corretta

applicazione degli elementi del sistema integrato di Camst, in particolare salute e sicurezza alimentare, ambiente e sicurezza sul lavoro. Effettuano inoltre verifiche presso i fornitori in conformità ai diversi sistemi certificati. Il sistema di internal auditing prevede inoltre un auditor interno 231 e privacy, che risponde alla direzione Affari legali. Le verifiche effettuate dagli auditor interni – che vengono condotte costantemente e riportate all'organismo di vigilanza – sono fondamentali per tutelare l'organizzazione rispetto agli obblighi normativi dai quali non può prescindere, come le prescrizioni legali, la cui mancata applicazione può fare incorrere l'azienda in sanzioni amministrative o denunce penali. Nel corso del 2021 è ripresa la normale attività di audit interno, che sta gradualmente



ritornando ai livelli pre-pandemia; complessivamente sono stati effettuati 153 audit sul sistema integrato (qualità, sicurezza alimentare, ambiente, sicurezza sul lavoro). Sono inoltre proseguite le verifiche sulla corretta applicazione delle procedure Covid. Dai controlli effettuati non sono emersi casi di non conformità significativi, così come – anche nel 2021 – non sono state ricevute sanzioni o segnalazioni di non conformità da parte di enti terzi sulle procedure di gestione del Covid.

Camst in Ecovadis

Camst è iscritta al portale Ecovadis, un ente indipendente e accreditato a livello internazionale, che fornisce valutazioni sulla responsabilità sociale d'impresa di aziende

che operano in oltre 160 paesi e in più di 200 settori. In particolare, Ecovadis svolge un ruolo significativo nella valutazione dei fornitori di alcuni dei più importanti clienti del Gruppo.

Camst viene valutata attraverso l'analisi di politiche, azioni e risultati in quattro distinte aree: ambiente, politiche lavorative e diritti umani, pratiche commerciali eque e acquisti sostenibili.

La valutazione ottenuta dall'organizzazione ha consentito il raggiungimento del Sustainability rating gold come riconoscimento dei risultati ottenuti nella sostenibilità. Tale risultato rappresenta per Camst non soltanto una garanzia per i propri clienti, ma anche uno strumento per migliorare ulteriormente le proprie politiche.

3.3 La gestione dei rischi

I processi di identificazione, monitoraggio e gestione dei rischi in Camst group coinvolgono, con diversi livelli di responsabilità, una molteplicità di organi e soggetti. Vediamo quali.

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 dei processi aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria e 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 di gestione certificati;
- procedure interne.

I processi di identificazione, monitoraggio e gestione dei rischi coinvolgono, a diversi livelli e in funzione del ruolo e responsabilità ricoperta all'interno di Camst:

- il presidente;
- il consiglio di amministrazione;
- il collegio sindacale;
- l'organismo di vigilanza;
- il responsabile della funzione di internal auditing;
- i dirigenti preposti;
- il controllo di gestione;
- i dipendenti che intervengono con diverse responsabilità.

Il riferimento per la gestione dei rischi parte dallo studio del contesto in cui Camst opera, per cercare di individuare le principali fonti di rischio e le conseguenti opportunità.

Vengono di seguito riportati i principali item emersi dai documenti di valutazione dei rischi riferiti ai sistemi di gestione, predisposti nell'ambito delle attività previste ai fini della certificazione dei sistemi di gestione Camst (qualità, ambiente, salute e sicurezza, energia, responsabilità sociale). Vengono inoltre riportati i principali rischi di cui alle attività sensibili rilevanti ai fini del modello 231.

L'analisi dei rischi aziendali viene costantemente aggiornata quale conseguenza delle valutazioni relative a criticità a medio-

lungo termine non mappate in precedenza, quali la pandemia, l'erosione della coesione sociale, le disuguaglianze sanitarie, economiche e digitali generate dal Covid, l'instabilità geo-politica. Tale analisi recepisce le indicazioni di linee guida, programmi e report che individuano i nuovi trend, quali il Global risks report del World economic forum e l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Si precisa che i rischi evidenziati nella tabella non comprendono quelli di carattere strategico (megatrend, mercati e scenario competitivo, modello di business), così come quelli più strettamente di carattere economico-finanziario, per i quali si rinvia al bilancio consolidato.

Il principio di precauzione

Introdotta nel 1992 in occasione della Conferenza sullo sviluppo e sull'ambiente delle Nazioni Unite (United Nations Principle 15 of The Rio declaration on environment and development) nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, poi recepita ai diversi livelli governativi e nella prassi anche per gli ambiti inerenti alla tutela e alla salute dei consumatori, il principio afferma che "al fine di proteggere l'ambiente, l'approccio precauzionale deve essere ampiamente applicato dagli Stati in base alle loro capacità. In caso di minacce di danni gravi o irreversibili, la mancanza di piena certezza scientifica non deve essere utilizzata come motivo per rinviare misure efficaci in termini di costi per prevenire il degrado ambientale".

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

**Temi materiali
Bds 2021 correlati**

Area di rischio

Rischi principali

1. Operativi



**Business continuity
Qualità servizio cliente**

Valutazione requisiti gara e fattibilità

Etica, integrità e compliance normativa

Partecipazione alle gare, errata documentazione

Prodotto: requisiti, conformità e progettazione

Qualità del servizio: efficienza, flessibilità e sicurezza
Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto
Ricerca, sviluppo e innovazione (prodotti, processi e servizi)

Produzione ed erogazione del servizio corrispondente alle aspettative cliente o utente

Qualità, efficienza e sicurezza del servizio

Comunicazione ed educazione alimentare

Comunicazione informazioni alimentari

Coinvolgimento del cliente e comunicazione (customer satisfaction)

Valutazione e scelta dei fornitori: qualifiche, affidabilità, continuità, salute e sicurezza prodotto, conformità prodotto

Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura
Benessere animale
Sostegno e sviluppo del territorio

Ambientali

Gestione degli sprechi alimentari

Food loss e sprechi alimentari
Economia circolare: uso responsabile delle risorse, materiali e rifiuti

2. Risorse umane



Gestione e sviluppo risorse umane

Risorse umane (locali): consapevolezza del proprio ruolo

Occupazione: gestione del cambiamento e transizione
Competenze: ricerca, formazione, sviluppo e fidelizzazione
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione

Rispetto diritti umani, modern slavery (lavoro minorile, lavoro straordinario, diritti dei lavoratori, discriminazione sui luoghi di lavoro)

Etica, integrità e compliance normativa
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione

Attrazione talenti, trasferimento competenze, gestione esuberanti

Occupazione: gestione del cambiamento e transizione
Competenze: ricerca, formazione, sviluppo e fidelizzazione
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione

Salute e sicurezza

Rischi inerenti il luogo di lavoro: attrezzature, sostanze pericolose, agenti biologici, agenti fisici, movimento manuale carichi, atmosfere esplosive, incendio.

Salute e sicurezza sul lavoro

3. Organizzativi



Processi e procedure

Salute e sicurezza del servizio, adeguatezza locali e attrezzature
Gestione impianti

Qualità del servizio: efficienza, flessibilità e sicurezza
Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto
Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni (mitigazione e adattamento)
Uso sostenibile e circolarità risorsa idrica (acqua)

Gestione personale (organico)

Competenze: ricerca, formazione, sviluppo e fidelizzazione
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione

4. Compliance



Legal & compliance

Gestione catena di fornitura

Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura

Ict

Perdita dati sensibili, privacy e cybersecurity

Sicurezza dati e privacy clienti



3.4 La conformità alle norme

In materia di ambiente, discriminazioni, salute, sicurezza, cybersecurity, privacy e molto altro ancora, Camst si è data regole stringenti, nel rispetto delle normative vigenti e del proprio codice etico.

Come richiamato dal proprio codice etico, Camst applica il rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti per tutte le attività e nei territori in cui opera. Nel periodo di rendicontazione, non sono stati rilevati casi di non conformità o sanzioni pecuniarie a carico del Gruppo per nessuno dei seguenti ambiti: leggi e regolamenti in materia ambientale, impatto sulla salute e sulla sicurezza dei prodotti e dei servizi offerti, leggi e regolamenti a tema sociale ed economico.

Norme ambientali

Nel periodo oggetto di rendicontazione non sono insorti dei contenziosi di carattere ambientale, né sono in essere – alla data di redazione del presente documento – contenziosi pregressi che abbiano dato origine a sanzioni di rilievo per casi di non conformità a leggi, normative o regolamenti in materia di ambiente.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale e economica

Nel periodo oggetto di rendicontazione non sono insorti contenziosi o casi di violazioni di leggi o regolamenti rilevanti relativi a disposizioni di carattere sociale ed economico. Nessuna sanzione significativa avente tale natura è stata ricevuta nell'arco temporale considerato e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

Discriminazione

Relativamente agli aspetti sociali, si evidenzia come non si siano verificati episodi di discriminazione basati su razza, colore, sesso, religione, opinione politica, discendenza nazionale o origine sociale, così come definiti dall'Ilo (International labour organization), o altre forme rilevanti di discriminazione che abbiano coinvolto stakeholder interni o esterni.

Rispetto della concorrenza

Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione non si è verificato alcun episodio o apertura di procedimento o azione legale nei confronti di Camst group relativamente a violazioni della libera concorrenza, pratiche monopolistiche o segnalazioni all'antitrust.

Salute, sicurezza e informativa sui servizi

Nel 2021 non si sono verificati casi significativi di non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi, né episodi di non conformità rispetto alle normative o ai codici di autoregolamentazione in materia di informazione sui servizi stessi. Inoltre, nel periodo di rendicontazione, non sono stati registrati casi di non conformità dei contratti, né sono state impartite sanzioni a Camst group per mancata informazione o non corrispondenza tra il servizio e l'informativa resa, né per le attività di marketing.

Conformità del prodotto

Condizione essenziale per l'operato di Camst è che la filiera di produzione e i processi produttivi e distributivi siano gestiti e monitorati in modo coerente. A tale riguardo, una delle potenziali criticità del settore è la conformità dei prodotti rispetto alle norme e regolamenti in materia di qualità e sicurezza.

Trasparenza fiscale

Per quanto riguarda la trasparenza fiscale, si fa riferimento ai seguenti tre item.

- **Approccio alla fiscalità.** Camst group non persegue o realizza il proprio interesse in violazione di leggi fiscali, ma si conforma rigorosamente alle norme in materia, adempiendo ai propri obblighi fiscali (sia formali sia sostanziali) in modo completo, corretto e tempestivo, per minimizzare i rischi connessi all'applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di imposte vigenti, anche in relazione alle fattispecie per quali sussistano eventuali dubbi interpretativi.
- **Governance fiscale, controllo e gestione del rischio.** Camst group adotta scelte e interpretazioni fiscali ragionevoli, fondate e motivate. È soggetta a vigilanza e controllo da parte del collegio sindacale e della società di revisione indipendente.

- **Relazioni con le autorità fiscali.**
Camst group garantisce l'osservanza delle disposizioni di legge applicabili e dei principi di trasparenza, onestà e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, che sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali preposte, secondo un approccio basato su relazioni aperte e costruttive.

Cybersecurity e normativa privacy

Camst promuove tra tutte le risorse aziendali la conoscenza delle procedure e delle regole adottate in attuazione dei principi contenuti nel modello 231, mettendo a disposizione i documenti utili, anche tramite la intranet aziendale. Vengono inoltre organizzati incontri di formazione mirata, i cui contenuti vengono differenziati in funzione dei destinatari e della presenza di rischio nell'area in cui essi operano. La partecipazione alle attività di divulgazione viene formalizzata con la richiesta della firma di presenza. Nel 2021 è stato realizzato un nuovo corso sulla privacy che sarà disponibile sulla piattaforma di e-learning entro la fine del 2022. Il programma formativo sarà così suddiviso:

- modulo dirigenti: 19 unità didattiche;
- modulo uffici: 28 unità didattiche;
- modulo personale operativo: 28 unità didattiche.

I moduli sono stati sviluppati con l'utilizzo di una interfaccia user friendly, con la possibilità di fruizione da pc, smartphone e tablet. Il corso, inoltre, è stato progettato per essere interattivo e coinvolgere l'utente nel processo d'apprendimento attraverso l'utilizzo di test ed esercitazioni che richiamano contesti di vita lavorativa (in relazione al modulo selezionato). A seguito dell'entrata in vigore del regolamento europeo 2016/679, che ha dettato le norme relative alla protezione delle persone fisiche in ordine al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali, Camst ha implementato le attività di adeguamento necessarie a stabilire le corrette modalità di gestione dei dati in adempimento agli obblighi introdotti dalla normativa.

A partire dal 2017 è stata condotta la mappatura di tutti i trattamenti effettuati in azienda. A seguito di questa analisi ogni trattamento è stato sottoposto alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali (Dpia), che ha lo scopo di valutare la necessità e la proporzionalità del trattamento stesso, in modo da minimizzare i rischi che possono derivare per i diritti e le libertà degli interessati. La valutazione, oltre a rappresentare un fondamentale strumento di responsabilizzazione della società, garantisce il rispetto dei principi fondamentali vigenti in materia di protezione dei dati personali, grazie all'adozione di idonee misure di sicurezza.

Camst, dunque, adempiendo all'obbligo di accountability, ha messo in atto le misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi identificati. Inoltre, i provvedimenti di sicurezza attuati assicurano che siano trattati unicamente i dati personali necessari per ogni specifica finalità.

Camst ha adottato apposito registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità, che riporta tutte le informazioni richieste dalla normativa ed è sottoposto a costante aggiornamento per garantire il tracciamento di eventuali nuovi trattamenti intrapresi.

Le attività di adeguamento alla normativa hanno riguardato anche la revisione delle misure adottate per fornire agli interessati, in maniera chiara e trasparente, le necessarie informazioni previste dal regolamento 2016/679 e i diritti a essi riconosciuti. Ne è conseguito l'aggiornamento delle informative, con la puntuale indicazione delle finalità e modalità di trattamento e l'emissione delle procedure relative ai diritti degli interessati e alle violazioni di dati personali (data breach). La società si è anche dotata di un manuale finalizzato a descrivere i trattamenti dei dati personali acquisiti o utilizzati da Camst e i relativi aspetti organizzativi. Le indicazioni dettagliate nel documento sono dirette a disciplinare le modalità di gestione di tutte le attività di trattamento di dati personali distinte per tipologia ed effettuate dalle singole funzioni aziendali del Gruppo. La necessità di adottare queste procedure trova fondamento nella centralità degli obblighi di salvaguardia dei diritti individuali ai fini di una piena e concreta osservanza della legge.

In tutti i casi in cui un trattamento viene effettuato da un soggetto terzo per conto di Camst, in funzione di un rapporto contrattuale, la società ha provveduto preliminarmente a verificare la presenza delle opportune garanzie affinché il trattamento soddisfi i requisiti del regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Successivamente, con appositi atti, si è provveduto a formalizzare le nomine ai responsabili esterni impartendo loro istruzioni documentate circa la durata, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare e del responsabile.

Con lo scopo di sorvegliare sulla corretta osservanza del regolamento e di tutte le disposizioni in materia, e di fornire supporto e consulenza all'azienda, Camst ha designato un responsabile della protezione dei dati (Dpo) individuato in funzione delle qualità professionali e della conoscenza specialistica della normativa. L'adeguamento alla normativa, oltre a determinare l'aggiornamento della documentazione



in materia di tutela dei dati personali, ha comportato anche una riorganizzazione interna a seguito della quale è stato istituito il Privacy office. Questa struttura è posta a presidio delle attività realizzate e supporta l'azienda nelle operazioni di revisione e aggiornamento delle misure di sicurezza, del registro dei trattamenti e di tutta la documentazione inerente alla materia, oltre che essere punto di contatto del Dpo. Opportune sessioni di formazione dedicate ai dipendenti sono state organizzate in considerazione delle specifiche attività di trattamento svolte dalle singole funzioni aziendali. Al fine di garantire un utilizzo sicuro degli strumenti e dei dispositivi informatici aziendali, Camst group si è dotato di una propria policy, conforme al regolamento Ue 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27/04/2016. La policy si ispira a principi di diligenza, correttezza e buona fede, oltre che di riservatezza da parte dei collaboratori e

dipendenti Camst.

Tutte le società del Gruppo sono dotate di una struttura tecnologica adeguata che garantisce l'innovazione del sistema informatico e il miglioramento degli standard di sicurezza. Questo permette di rispondere rapidamente a eventuali vulnerabilità ma anche a mutamenti normativi, come quelli verificatisi con la crescita esponenziale dello smart working e dei servizi in cloud.

La modifica del regolamento informatico è avvenuta a fine 2020, anche come risposta alle conseguenze della pandemia, che ha obbligato le aziende a far fronte a nuovi rischi emersi soprattutto con il forte aumento dell'utenza collegata alla rete.

Nel corso del 2021 e sino alla data di pubblicazione del presente documento non sono pervenuti reclami, segnalazioni o contestazioni in merito alla violazione della normativa, dei diritti degli interessati e dei dati personali dei quali Camst è titolare del trattamento.

04



Modelli di servizio



4.1 I settori in cui opera Camst group

Dalla ristorazione al facility management, per offrire ai clienti business, ma anche al consumatore o utente finale, un servizio ampio e personalizzato e un interlocutore unico, affidabile ed evoluto.

Leader nel core business storico, dove si colloca come principale gruppo a capitale interamente italiano, Camst è presente in tutti i settori della ristorazione (collettiva, commerciale, fieristica e banqueting) e del facility management (soft e tech).

La ristorazione

Da sempre attiva nel settore della ristorazione, Camst negli anni ha maturato una forte specializzazione nei diversi sub-comparti, detenendo stabilmente la prima posizione nelle mense scolastiche.

Per rispondere alle esigenze dei clienti, studia e propone un mix di prodotti e servizi che coprono tutti gli ambiti della ristorazione: dalle mense per scuole, aziende, ospedali e case di cura (ristorazione collettiva), ai formati

tradizionali o innovativi della ristorazione commerciale veloce (bar, self-service, fast food), ai servizi food&beverage per fiere e grandi eventi, al banqueting per piccoli e grandi ricevimenti.

Grazie al lavoro delle persone di Camst, nel 2021 il Gruppo ha servito oltre 88 milioni di pasti, mostrando un trend positivo rispetto all'anno dello scoppio della pandemia.

Il mercato italiano

I servizi di ristorazione di Camst in Italia riguardano:

- 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, costituita da self-service, ristoranti alla carta, pizzerie e bar.

I marchi della ristorazione



Gustavo

Dal 1945 Gustavo Italiano è il format di Camst per la ristorazione commerciale. Propone diverse declinazioni di offerta incentrate sui gusti del consumatore, sulle esigenze alimentari e salutistiche e sul rispetto dell'ambiente.



Tavolamica

Brand del segmento della ristorazione interaziendale, questo format di ristoranti self-service collocato idealmente nelle aree industriali si propone alle aziende come soluzione pratica e di qualità per la pausa pranzo dei dipendenti, in un ambiente confortevole e accogliente, con un'offerta molto varia e completa. Nel 2019 il marchio è uscito dai confini italiani, con l'apertura di un self-service a Barcellona gestito da Arcasa.



Caffè per noi

In oltre 120 pubblici esercizi, locali interaziendali e aziendali gestiti da Camst group è presente Caffè per noi, il caffè creato in esclusiva dall'azienda per offrire una miscela selezionata appositamente per incontrare al meglio il gusto tipico italiano. Il brand rappresenta l'attenzione che Camst riserva alle persone che vivono il caffè come momento di aggregazione e socialità.



Dettagli

Dettagli è il marchio di Camst group nato dall'unione degli storici brand Party e Gerist, che identifica l'esclusiva offerta di banqueting e catering per eventi aziendali, congressi, ricorrenze e giorni da ricordare.

Nel nostro Paese, la ristorazione gestita direttamente dalla capogruppo Camst è organizzata in presidi operativi territoriali, come illustrato successivamente. A questi si aggiunge la divisione Ristorazione commerciale, che opera in maniera trasversale

sul territorio italiano e si occupa della gestione di due macro-segmenti di riferimento:

- ristorazione interaziendale (Tavolamica);
- pubblici esercizi, a propria volta articolato in centri commerciali, centri città e bar.



102
Assistenza



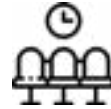
407
Aziende



5
Banchetti



40
Cucine centralizzate



49
Interaziendale



2
Prodotti gastronomici



28
Pubblici esercizi



34
Pubblici esercizi bar



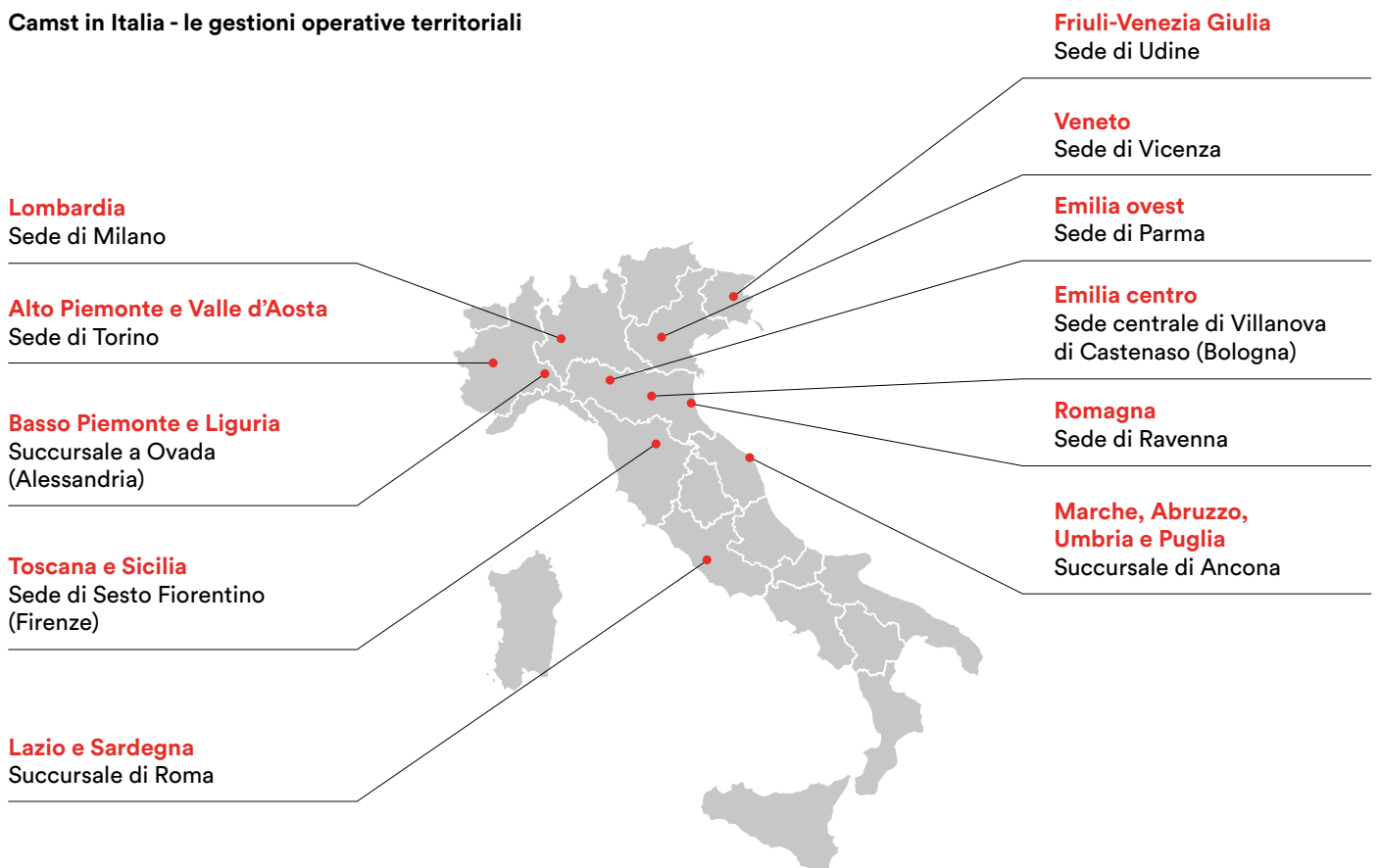
37
Sanità



921
Scuole

1.625
Totale

Camst in Italia - le gestioni operative territoriali





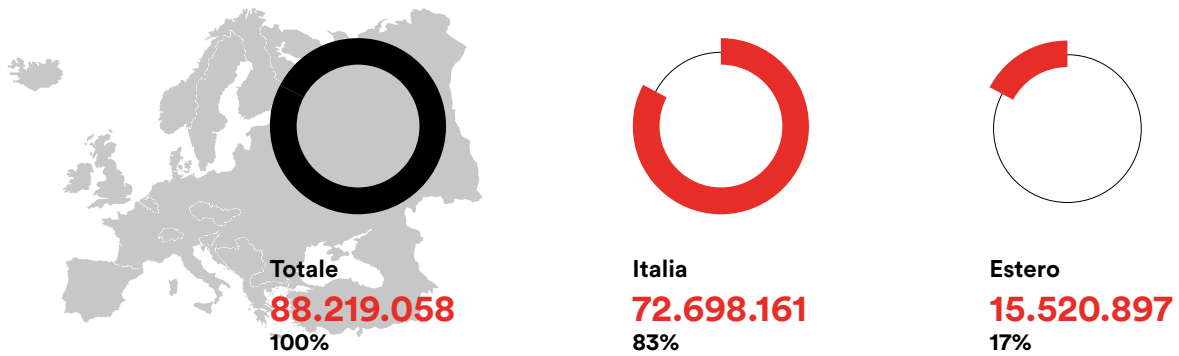
Il mercato estero

La dimensione internazionale del Gruppo è il risultato di operazioni di acquisizione che hanno portato società estere sotto il controllo della capogruppo Camst. Lo sviluppo al di fuori dei confini italiani richiede la capacità di comprendere i gusti e le abitudini alimentari dei nuovi contesti di riferimento, di adattare l'offerta introducendo gradualmente piatti e proposte che parlino anche italiano. In Spagna Camst group è presente in tutti

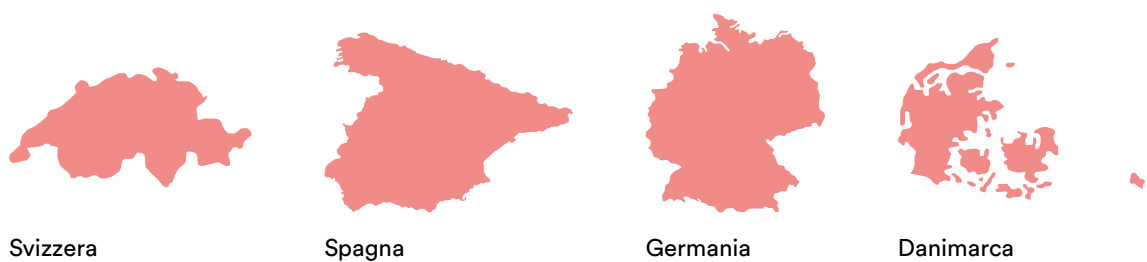
i principali segmenti della ristorazione ed è un punto di riferimento per i servizi offerti al comparto ospedaliero più avanzato; a Barcellona, inoltre, è operativa con l'insegna Tavolamica. In Germania, Danimarca e Svizzera, invece, il segmento d'elezione è quello della ristorazione aziendale di qualità: una qualità riconosciuta tanto per l'eccellenza del servizio quanto per la gestione dei collaboratori, che rappresentano il vero valore delle aziende del Gruppo.

Pasti serviti (2021)

Unità - %



Presenza del Gruppo all'estero



Il facility management

L'offerta di servizi

In Italia da alcuni anni l'offerta di Camst si è estesa al comparto del facility, 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, sia in itinere che finale.

Le categorie di attività gestite includono:

- 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.

Soft services – categorie di attività gestite



Pulizie e sanificazioni ambientali



Facchinaggio e gestione rifiuti



Pest control



Lavanoio



Gestione verde e piano neve



Confezionamento



Servizi generali tecnici
(ufficio posta, gestione corrieri, reception, fattorinaggio, parco auto)

Soft services – gestioni (2021) – unità

Soft facility logistica	2
Soft facility pulizie	287
Soft facility confezionamento	2
Totale	291

Hard services

I servizi hard, definiti anche tech, comprendono attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e conduzione di impianti tecnologici in ambito civile e industriale, dalle prime fasi di ideazione fino a quelle di collaudo. Gli ambiti di specializzazione sono:

- impianti meccanici (riscaldamento, centrali termiche, gestione calore, climatizzazione civile e industriale, impianti idrici-sanitari, antincendio, trattamento aria e filtrazione ambientale, trattamento e addolcimento acque, terzo responsabile come previsto dal dpr 412/93);
- impianti elettrici e building automation (cabine di trasformazione, quadri e reti di

distribuzione, sistemi di continuità, reti di distribuzione elettrica, illuminazione architettonica, impianti speciali di sicurezza);

- impianti di conversione energetica e da fonti rinnovabili (studi di fattibilità, progettazione, costruzione di impianti di cogenerazione, trigenerazione, fotovoltaico, solare termico).

Camst vanta anche una significativa esperienza nella progettazione e realizzazione di impianti speciali Hvac (heating, ventilation and air conditioning) e nella costruzione di ambienti a contaminazione controllata per l'industria farmaceutica, cosmetica, elettronica, alimentare, grazie allo sviluppo e implementazione del servizio di convalide e calibrazioni industriali.

Hard services – categorie di attività gestite



Costruzione
impianti



Manutenzione
industriale



Manutenzione
retail



Ingegneria
di manutenzione



Energy
management



Ems – compliance
and validation






Contact center h24

Hard services – gestioni (2021) – unità

Manutenzioni industriali	87
Costruzioni impianti	134
Manutenzioni retail	46
Convalide e calibrazioni	2
Cantieri ad attività complessa	6
Full service	10
Gestione energia	4
Totale	289

Facility – presenza geografica

-  Area soft services
-  Area tech
– manutenzione impianti tecnologici e servizi energia
– costruzioni impiantistiche
-  Area Ems – compliance, validation e calibration



4.2 Ricerca e innovazione per la sostenibilità

Cresce l'impegno sul fronte dell'innovazione e dell'ottimizzazione nei processi produttivi, con l'introduzione di tecniche avanzate, più performanti, rispettose degli ingredienti e dell'ambiente.

Processi, prodotti e servizi

Camst si avvale di un team multidisciplinare e trasversale di ricerca e sviluppo per la sperimentazione ed eventuale inserimento di nuove tecnologie volte all'efficientamento dei processi produttivi, con l'obiettivo di migliorare la qualità organolettica delle preparazioni gastronomiche estendendone la vita commerciale e riducendone gli sprechi, non solo nella produzione primaria ma anche nella distribuzione e nell'utilizzo finale. Inoltre, nel corso del 2021, in ottica di rinnovamento del modello organizzativo, è stata creata la nuova direzione Industriale, tecnica, ricerca e sviluppo, con il fine di rispondere alle istanze di un contesto competitivo complesso e di una domanda sofisticata. La missione della nuova direzione è di agire attraverso due leve principali: da un lato, accrescendo la capacità della cooperativa di impiegare le nuove tecnologie per la produzione e conservazione dei cibi – come, ad esempio, la produzione in atmosfera modificata - in ottica di miglioramento della sicurezza e del livello di servizio per i clienti; dall'altro, coordinando le iniziative atte a incrementare l'efficienza e la flessibilità del lavoro, nonché quella operativa delle strutture produttive.

Innovazione e ottimizzazione

L'impegno per l'innovazione e l'ottimizzazione nei processi produttivi ha portato alle soluzioni indicate di seguito.

- **Cottura sous vide a bassa temperatura**
Adottata presso la cucina centralizzata di Sona (Verona) su tagli anatomici di carne, garantisce al prodotto finito elevati standard organolettici in termini di succulenza, masticabilità, oltre a shelf life idonee alla distribuzione su tutto il territorio nazionale.
- **Linee per il comparto ospedaliero**
È stata sviluppata per gli ospedali una

linea specifica per pazienti con difficoltà di deglutizione, che garantisce nelle preparazioni l'assenza di grumi, l'impiego di soli ingredienti naturali, l'esclusione di additivi quali addensanti, conservanti e stabilizzanti. Per i pazienti disfagici, lungodegenti e ospedalizzati cronici, spesso affetti da sarcopenia, sono state realizzate preparazioni ad alto tenore proteico (15%-20% di proteine su 100 g di prodotto).

- **Atmosfera protettiva (Atp)**
Nel corso del 2021 Camst ha perfezionato il processo tecnologico di confezionamento dei prodotti in Atp, che consente una migliore resa sia in termini organolettici che di velocità di confezionamento. Si tratta, infatti, di un processo che permette di conservare le pietanze in maniera naturale, mantenendo inalterati i sapori e le qualità, senza conservanti o pastorizzazione e con la massima garanzia igienico sanitaria. Grazie a una miscela di gas naturali e alla termo-sigillatura, i prodotti Atp sono perfetti per le esigenze della ristorazione veloce: le preparazioni possono essere riattivate e gustate in qualsiasi momento, arrivando in breve tempo alla temperatura ideale ma, soprattutto, hanno una maggiore shelf life. La linea di piatti pronti Camst si avvale quindi di un mix di tecniche di cottura e metodi di conservazione che permette di offrire menù variegati e veloci da mettere in tavola, in confezioni certificate realizzate con cartone riciclabili o in Cpet da plastica riciclata. Il Gruppo, inoltre, è attivamente impegnato nella riduzione del numero di confezioni e nel loro recupero. Per consentire la produzione di un quantitativo inferiore di vaschette saranno combinati alcuni piatti, come i secondi e i contorni. Camst si sta infine adoperando per adottare contenitori paper seal, che combinano carta certificata Fsc con una sottilissima pellicola plastica riconosciuta dalle macchine di riciclaggio, che può essere facilmente rimossa dalla confezione e smaltita separatamente, garantendo un riciclaggio efficiente.

Le linee guida dell'innovazione

A causa del perdurare della situazione pandemica, il 2021 è stato un anno di forte discontinuità sul fronte del business. In questo contesto di incertezza, Camst group ha posto l'innovazione tra le proprie priorità, identificandola come leva strategica per la competitività e per l'accelerazione della ripresa. Le iniziative sono state orientate lungo tre direttrici:

- efficientamento e digitalizzazione, perseguendo percorsi di dematerializzazione e l'applicazione di

soluzioni basate sull'intelligenza artificiale (Ai) per snellire i flussi di lavoro;

- attenzione alle persone, attraverso progetti mirati a valorizzare i talenti in un momento di grande ricambio generazionale e a favorire la formazione e la crescita dell'asset più importante dell'azienda, anche attraverso la contaminazione con stimoli provenienti dall'esterno;
- sostenibilità, perseguita trasversalmente in tutte le iniziative di business e posta al centro della relazione con gli stakeholder.



Le iniziative principali

Efficientamento e digitalizzazione

Soluzioni di intelligenza artificiale (Ai)

In continuità con il 2020 l'azienda ha portato a termine due progetti sperimentali.

- Implementazione di una suite di demand forecasting & inventory optimization a supporto del processo di riordino del centro di distribuzione (Cedi). Attraverso algoritmi di intelligenza artificiale, la piattaforma consente di stabilire la previsione dei consumi dei quasi 600 punti di consegna e la conseguente elaborazione della proposta di riordino automatico per i circa 300 fornitori di materie prime che riforniscono il Cedi. Il risultato è l'ottimizzazione delle scorte di magazzino avvicinando le curve di stock a quelle di reale fabbisogno giornaliero, la riduzione del rischio di stock-out e del valore immobilizzato e, di conseguenza, l'abbattimento del food waste primario.
- In collaborazione con una startup catalana, Arcasa (società di Camst group) ha lanciato il primo test pilota di applicazione dell'intelligenza artificiale in un self-service. Una telecamera, collocata nell'area della cassa, riconosce i piatti nei vassoi e invia le informazioni a un sistema digitale, che abilita il pagamento in totale autonomia da parte del cliente (self check-out). Il progetto, che migliora l'esperienza del consumatore, è stato implementato nella caffetteria di un moderno complesso di uffici a Esplugues de Llobregat.

Smart locker refrigerato

Sul fronte dell'innovazione dei processi e delle modalità di erogazione dei servizi di ristorazione, in continuità con il percorso avviato nel 2020, il Gruppo ha proseguito lo studio di soluzioni smart (smart locker, vending machine), che permettono al cliente maggiore flessibilità nei tempi di ritiro e consumo del pasto. Per far fronte alle restrizioni e ai protocolli di sicurezza in

tempo di pandemia, Camst ha infatti messo a disposizione delle aziende una nuova modalità di fruizione del servizio di ristorazione, alternativa alla tradizionale mensa, attraverso un sistema di prenotazione da remoto che prevede il ritiro della lunch-box direttamente da uno smart locker refrigerato.

Innovazione al servizio della sostenibilità

Lo sviluppo della digitalizzazione è una delle basi fondanti dei Pnrr che gli stati membri dell'Unione Europea hanno dovuto redigere al fine di ottenere i fondi stanziati dal Next Generation Eu. È in questo contesto che hanno preso forma molti dei progetti portati avanti dalle società di Camst group international. Cheval Blanc, ad esempio, sta costruendo una dashboard di sostenibilità che utilizza il software PowerBi per ottenere una overview mensile delle proprie performance di Csr attraverso l'inserimento dei dati Hr della società e dei fornitori. Uno strumento che ha la possibilità di essere esteso anche ad altre aree aziendali.

People

Progetti open innovation

Tra le iniziative avviate nel 2021, anche una innovation call aperta al mondo delle startup, dedicata ai temi automated commerce, in-store & restaurant tech, disruptive food, blockchain & traceability, innovative packaging, facility services, social health caring food, circular economy & food waste, welfare, inclusion & community engagement, education, nutrition & health.

Sono state 86 le startup che hanno risposto alla call presentando i propri progetti, tra i quali Camst ha selezionato le idee più interessanti per valutare possibili collaborazioni future.

Nello stesso periodo, un gruppo di 22 colleghi under 40 ha partecipato al percorso di formazione denominato "Facilitatori dell'innovazione", progettato per valorizzare talenti e competenze in ambito innovation (cfr. capitolo 7).



Sostenibilità

Bi-rex

Il progetto smart sustainable community, cui Camst ha aderito nell'ambito del consorzio Bi-rex, ha condotto alla definizione di un database che consente di calcolare la carbon footprint dei piatti di cui è nota la distinta base, incentivando i consumatori finali ad assumere comportamenti virtuosi. Il progetto si è concluso con la progettazione di una piattaforma basata sulla blockchain, volta a stimolare l'offerta di prodotti e servizi – nonché di comportamenti – sostenibili, attraverso l'utilizzo di soluzioni tecnologiche digitali e innovative che consentono di riconoscere agli utenti virtuosi incentivi sotto forma di sconti cumulabili. Nel corso del 2021 è iniziata la sperimentazione dell'iniziativa in due Tavolamica in Romagna.

Università di Trieste

Continua il progetto di ricerca in campo nutrizionale avviato nel 2020 con l'Università di Trieste per valutare le caratteristiche di pietanze prodotte in legume refrigerato presso una cucina centralizzata e quindi veicolate presso il cliente. Lo studio, incentrato sulla refezione scolastica, ha contemplato anche una fase di test su un menù completo. Nel corso del 2021 Camst ha inoltre avviato alcune collaborazioni con noti chef, tra i quali Luca Marchini, per lo studio di offerte gastronomiche orientate alla salvaguardia della salute e del benessere del consumatore, con attenzione particolare alle preferenze alimentari della clientela (ad esempio, linee di piatti vegetariani, vegani, healthy, pietanze della cucina territoriale).

Università di Bologna

Sempre sul fronte della ricerca universitaria è continuata la collaborazione con il dipartimento di Ingegneria industriale dell'Università di Bologna. La ricerca – condotta presso 40 centri pasto del Gruppo – si è posta l'obiettivo di sviluppare modelli di analisi numerica basati su dati storici e indicatori prestazionali, che permettano di razionalizzare la capacità produttiva sul territorio rispetto alla distribuzione dei clienti e alle caratteristiche dei servizi da essi richiesti, consentendo di individuare il centro cottura ottimale per ciascun cliente in termini di logistica, modalità di servizio, vincoli di capitolato, ecc..

Agrofood business innovation center

Camst aderisce al polo di innovazione multi-azienda costituito su iniziativa di Granarolo, Gellify, Camst, Conserve Italia, Cuniola società agricola ed Eurovo, che lavora su scala nazionale e internazionale come acceleratore di startup nei settori food&beverage e agro-industriale.

Agrofood Bic sostiene le startup selezionate nello sviluppo del proprio progetto imprenditoriale e mette a disposizione stabilimenti, impianti pilota e assistenza in R&D, oltre all'accesso a un network di relazioni nella filiera del food in grado di potenziare in modo decisivo la possibilità di successo dei nuovi imprenditori.

Al progetto collaborano anche l'Università di Bologna, Enea (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) e Art-Er, la società di Regione Emilia-Romagna per la ricerca e l'innovazione (www.agrofoodbic.it).









4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza

A ispirare l'offerta di Camst è la dieta sostenibile: non un'astrazione, ma una concezione del cibo definita e condivisa dalle più accreditate agenzie internazionali, per la sicurezza della persona e del pianeta.

Già dal 2010 la Fao e Biodiversity International hanno congiuntamente elaborato una definizione di dieta sostenibile che ha posto l'accento sull'interdipendenza tra produzione e consumo di cibo, esigenze nutrizionali, tutela degli ecosistemi e delle culture: "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. Non solo. Tali diete, contemporaneamente, ottimizzano le risorse naturali e umane" (simposio scientifico internazionale "Biodiversità e diete sostenibili: uniti contro la fame", novembre 2010). La dieta sostenibile è anche la principale fonte d'ispirazione nella progettazione dei menù proposti da Camst, che ne ha assunto i principi sottesi traducendoli nei sei elementi riportati in grafica.



Assicurare elevati standard di sicurezza alimentare



Comunicare ai consumatori i valori nutrizionali dei menù e i loro impatti ambientali



Sviluppare attività di educazione alimentare e diffusione di corretti stili di vita



Investire in ricerca e innovazione



Ascoltare i clienti per proporre soluzioni mirate



Adottare una filiera sostenibile

Politiche commerciali e di marketing responsabili

La soddisfazione delle persone è un punto cardine della vision di Camst. Creare un'esperienza che porti benessere al consumatore, cogliendo da esso input e possibili migliorie ai servizi offerti è una leva fondamentale per l'azienda. Tutto questo è possibile solo grazie a una corretta ed efficace attività di informazione. Comunicare correttamente significa

coinvolgere attivamente le persone nei processi decisionali di Camst, ascoltando le loro opinioni attraverso strumenti di customer satisfaction, nella fattispecie:

- on demand, su richiesta del cliente o dei responsabili commerciali;
- attività di rilevazione della soddisfazione del cliente previste dai capitoli;
- indagini programmate in accordo con il cliente, frequenti nei casi in cui la ristorazione aziendale opera attraverso il servizio veicolato o tramite la produzione dei pasti in una cucina interna.

Attività di rilevazione di customer satisfaction (2021) - unità

	Rilevazioni	Rispondenti
Aziende	12	846
Scuola	12	1.350
Tavolamica	1	100
Facility soft	1	6
Facility tech	1	6

Per quanto concerne la business unit del facility, le azioni di customer satisfaction si rivolgono direttamente alle aziende che usufruiscono del servizio e sono legate alla qualità di quest'ultimo. La trasparenza e diligenza delle azioni di Camst nei riguardi del cliente si rispecchiano anche nelle attività di comunicazione e marketing. Si evidenzia che anche nel 2021 non sono stati registrati casi di non conformità alle normative o ai codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione e marketing, tra cui pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni.

Nel 2021 Camst, con il supporto della società Ubm Consulting, ha condotto una ricerca quantitativa sulla ristorazione scolastica. Il questionario, indirizzato a circa 1.100 Comuni superiori ai 10.000 abitanti, ha portato alla realizzazione di 105 interviste, condotte allo scopo di valutare lo stato dell'arte e i desiderata delle amministrazioni locali su prodotti e servizi legati alle mense scolastiche. Nel dettaglio, sono state raccolte informazioni su:

- aspetti valoriali attribuiti alla ristorazione scolastica;
- menù desiderato (pietanze, materie prime utilizzate, ecc.);
- modalità di servizio preferite per la somministrazione del pasto;
- importanza attribuita all'educazione

alimentare e allo spreco;

- desiderata in riferimento a servizi accessori (portale, app, ecc.);
- needs & wants futuri;
- conoscenza delle società di ristorazione collettiva;
- posizionamento percepito di Camst e dei competitor.

L'indagine ha fatto emergere un apprezzamento per le giornate con menù dedicati alla tradizione locale, a piatti o preparazioni a base di proteine vegetali e, in merito ai Comuni serviti da Camst, una preferenza per i menù che prevedono piatti unici e dedicati a preparazioni etniche. La ricerca ha inoltre messo in luce che buona parte dei Comuni partecipanti ha realizzato o ha in programma di attuare attività ludico-didattiche di sensibilizzazione sul tema dell'educazione alimentare, di promuovere incontri dedicati sulla sostenibilità ambientale dei principali alimenti e metodi di produzione dei piatti preparati e consumati in mensa. Si segnala, infine, che per ridurre gli sprechi in cucina, in linea generale, sono state sostituite merende e spuntini con frutta o altre proposte leggere.

La rilevazione degli scarti prodotti e la conduzione di lezioni sullo spreco alimentare risultano essere le principali attività avviate per educare al contenimento degli sprechi.

La gestione e il controllo della qualità

L'attenzione alla qualità ha accompagnato Camst fin dalla nascita e segue lo sviluppo del Gruppo. Qualità per l'azienda significa progettare un servizio che risponda alle richieste e alle esigenze del cliente, misurandone il relativo grado di soddisfazione. Per garantire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tutto il sistema Qualità, sicurezza alimentare e tracciabilità (ISO 9001, ISO 22000, ISO 22005) è stata creata una specifica struttura interna, costituita da uno staff di 26 tecnici qualificati. Tale struttura fornisce consulenza tecnico-scientifica in materia di qualità e igiene degli alimenti a tutte le funzioni aziendali e alle società del Gruppo. Tutti i dati elaborati relativi alle attività di verifica consentono di valutare periodicamente, con cadenza semestrale, l'idoneità dei sistemi di gestione (qualità e sicurezza alimentare) e sono messi a disposizione della direzione aziendale, del cliente, degli enti ufficiali di controllo (Asl, Nas, ecc.) e dell'organismo 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 è poi condiviso con gli auditor interni che provvedono alla calendarizzazione delle verifiche. Gli audit, come previsto dal sistema di gestione integrato, non sono annunciati, in modo da garantire una maggiore efficacia nella verifica del grado di conoscenza e consapevolezza dei requisiti da parte del personale operativo. Il nuovo ufficio qualità prodotto è stato costituito nell'ambito del servizio Sistemi integrati e nutrizione al fine di rafforzare e

ampliare competenze e attività degli esistenti ufficio qualità e sicurezza alimentare, acquisti e logistica e ufficio nutrizione. L'obiettivo è giungere al miglioramento del livello qualitativo dell'offerta nel settore della ristorazione collettiva (materie prime, ricette e menù).

Le verifiche sui prodotti e servizi (Italia)

Durante le verifiche ispettive interne possono essere indicate osservazioni o non conformità in relazione al grado di rischio del rilievo riscontrato. L'auditor interno, al termine della verifica ispettiva, trasmette l'esito dell'audit ai responsabili di riferimento per la presa in carico delle non conformità e/o osservazioni rilevate. Sulla base della gravità di tali risultati viene implementata un'azione correttiva per una soluzione della problematica emersa. Di seguito viene riportato il numero delle verifiche interne e di quelle esterne effettuate da enti di certificazione e da enti esterni preposti ai controlli, quali Nas e Asl. Nel 2021 è ripresa l'attività da parte degli auditor interni presso i fornitori, che nel 2020 – a causa dell'emergenza sanitaria – si era limitata solo alla gestione delle non conformità verificatesi. Il costante monitoraggio delle attività sul territorio, unito all'esame delle non conformità riscontrate, fornisce a Camst un ulteriore supporto per migliorare le modalità di gestione e la qualità e sicurezza del servizio e dei prodotti. Le non conformità segnalate hanno riguardato in particolare:

- aspetti relativi al prodotto, come il corretto stoccaggio dello stesso a temperatura controllata, eventuali corpi estranei, ecc.;
- aspetti relativi al capitolato d'appalto o strutturali e riconducibili all'ambiente di lavoro (pavimenti, superfici, attrezzature, ecc.).

Camst group (Italia) - verifiche ispettive interne ed esterne e non conformità

Prodotti e servizi	2019	2020	2021
Enti esterni			
Verbali conformi da Nas-Asl e/o campionamenti – unità	586	217	391
Verbali non conformi da Nas-Asl e/o campionamenti – unità	307	138	263
di cui non conformità	449	156	439
Importo totale sanzioni – euro	31.837	35.904	39.655
Enti interni			
Audit interni ai locali – unità	112	73	153
di cui non conformità	1.246	270	708
Audit interni ai fornitori – unità	17	3	26
Altri			
Audit ente di certificazione ¹ – unità	76	63	43

¹Nel corso del 2021 in sede di certificazione sono state rilevate solo non conformità minori, regolarmente affrontate nell'ambito dei diversi sistemi di gestione.

Camst group (Italia) – controlli

Prodotti - controlli per tipologia¹ (unità)	2019	2020	2021
Ispezioni enti esterni (Nas-Asl)	893	355	654
Verifiche ispettive effettuate dagli auditor interni ai locali	112	73	153
Verifiche ispettive effettuate dall'ente di certificazione ai centri di produzione, alle sedi di area territoriale e alla sede centrale	76	63	97
Totale verifiche ispettive (interne/esterne)	1.081	491	904

¹Il numero di audit (interni, di seconda e terza parte) si riferisce sia alla divisione ristorazione, sia al facility.

Camst group (Italia) – richiami e reclami

Richiami (unità)	2019	2020	2021
Prodotti finiti	24	21	33
di cui Cedi	13	7	9
di cui consegna diretta	11	14	24
Materie prime	–	–	–
Totale	24	21	33

Comunicazione e informazione responsabile (unità)	2019	2020	2021
Reclami clienti	240	132	200
Totale dei pasti ¹	97.886.065	57.317.065	73.167.301
Reclami su 1 milione di pasti ²	2,4	2,3	2,7

¹Il numero è comprensivo di tutte le società del Gruppo italiane, comprese le società controllate e partecipate che rientrano nel sistema di gestione qualità.

²L'indicatore è il numero di reclami (non conformità clienti) sul numero dei pasti totali dell'anno per 1 milione.



Nella tabella “Camst group (Italia) – richiami e reclami”, riportata a p. 115, vengono evidenziati i richiami dei prodotti e le segnalazioni effettuate dai clienti in forma scritta. Le 33 procedure di richiamo disposte nel 2021 sono presentate distintamente per i prodotti consegnati dal centro distributivo (Cedi) e per quelli consegnati dai fornitori direttamente ai locali (fornitori da consegna diretta). Le comunicazioni sono gestite dall’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 a valle di verifiche ispettive interne. Le motivazioni di blocco/ritiro hanno riguardato nella maggior parte dei casi non conformità riscontrate

in esiti analitici, etichette, caratteristiche merceologiche, alterazioni del prodotto e presenza di infestanti e corpi estranei. Nel 2021 si aggiungono ai 33 richiami 3 ulteriori comunicazioni di blocco/ritiro (divulgate a seguito di verifiche interne) su prodotti commercializzati sia dal Cedi che dai fornitori da consegna diretta. Inoltre, le segnalazioni in forma scritta effettuate dai clienti per il 2021 sono 200.

Le verifiche sui prodotti e servizi (estero)
Per quanto riguarda le società del Gruppo che operano all’estero, i sistemi di controllo sono diversi rispetto a quelli italiani, in quanto rispondono a peculiari normative di riferimento. Nel caso di Cheval Blanc, ad



esempio, la legge danese impone controlli particolarmente scrupolosi sulla sicurezza alimentare. Viene utilizzato un sistema online denominato e-smiley. Ogni giorno lo staff delle cucine deve effettuare un numero elevato di controlli e inserire i dati richiesti dal sistema. Tra i dati obbligatori vi sono anche quelli concernenti le ispezioni all'arrivo dei prodotti alimentari in magazzino. Di tali prodotti viene verificata la freschezza, il rispetto di una corretta temperatura di conservazione e di un adeguato packaging privo di difetti. Una volta che le pietanze sono pronte per essere servite viene svolto anche un controllo gastronomico attraverso l'app dipendenti: ogni giorno un dipendente diverso viene selezionato e dovrà valutare tramite l'app il pasto consumato.

Inoltre, prima di chiudere il locale sono effettuate ispezioni anche sulla conformità delle pulizie e sulle temperature dei frigoriferi e freezer.

L&D porta avanti su base annuale una serie di audit interni ed esterni, fondamentali per garantire il miglioramento e lo sviluppo del sistema di controllo della qualità. L'azienda rende disponibile a tutto il personale dell'amministrazione centrale i risultati degli audit interni.

La sostenibilità a tavola: scelta dei menù e servizio nutrizione

Promuovere l'idea di un cibo sano per i consumatori e per l'ambiente è alla base della progettazione dei servizi di ristorazione di Camst group. Nello specifico, per la definizione dei menù vengono seguite le linee di indirizzo del ministero della Salute italiano, le linee guida regionali e le normative previste nei singoli Paesi in cui il Gruppo è presente. Camst promuove e sostiene inoltre concretamente la ricerca scientifica. In collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi ha finanziato la ricerca nel campo della nutrigenomica, che studia il rapporto tra genoma e dieta. Obiettivo del progetto è chiarire il ruolo delle antocianine nella prevenzione cardiovascolare indagando l'interazione tra struttura genetica e consumo di queste molecole in relazione ai livelli di colesterolo, per prevenire l'obesità e il diabete.

Impronta ambientale

Nell'ottica di misurare l'impatto dell'intero ciclo di vita di un servizio di ristorazione, Camst ha partecipato al progetto finanziato dalla Commissione Europea Life Effige, dando il via, per prima in Europa, a 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. Il metodo utilizzato (Pef - Product environmental footprint) ha consentito di identificare le criticità del servizio e programmare azioni di miglioramento. Sebbene i risultati dell'analisi condotta siano specifici del servizio analizzato, hanno consentito di ricavare informazioni fondamentali in termini di impatti ambientali generati dalle varie fasi che contraddistinguono un servizio di ristorazione. Per citare qualche esempio: il packaging delle materie prime, l'utilizzo del materiale a perdere per l'erogazione di un servizio, nonché il tipo di energia utilizzata da un centro cottura: sono tutti elementi da cui ricavare informazioni preziose. Camst ha sviluppato a questo proposito svariati progetti, ad esempio, Riusoo o il Better future kit descritti nei capitoli successivi.

La scelta dei prodotti - dBtender

Camst ritiene che la scelta di 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, la tipicità (Dop, Igp), la presenza o meno di additivi, aromi, allergeni e altre caratteristiche. Ciò permette di ottemperare alle richieste di gara, ma anche di essere pronti a rispondere alle sollecitazioni dei clienti in maniera efficiente, fornendo prodotti di qualità.

Il servizio nutrizione

Camst è dotata di un proprio servizio nutrizione, i cui obiettivi principali sono:

- rispondere alle aspettative di un cliente attento e informato;
- intercettare le nuove tendenze nell'ambito dell'alimentazione;
- contribuire a promuovere una corretta alimentazione;
- supportare le funzioni del Gruppo in materia di nutrizione, in particolare gli acquisti, l'area commerciale e la direzione dei locali;
- rendere più omogenee le politiche nutrizionali aziendali.

Il servizio 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, ai progetti nutrizionali e ai programmi formativi specifici. Infine, contribuisce attivamente alla progettazione di percorsi di educazione alimentare. Il responsabile coordina i 3 tecnici – specializzati in ristorazione scolastica, aziendale e sociosanitaria – e detta le linee di indirizzo al team di 121 dietisti e biologi nutrizionisti, che hanno il compito di trasferire competenze a chi si occupa di menu convenzionali e dietetici e di verificare l'adeguatezza delle proposte nutrizionali. Dal responsabile del servizio dipendono anche 26 tecnici qualità e sicurezza alimentare operanti nei diversi territori.



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 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 è cercato di dare una risposta sviluppando tecnologie per stimolare e incentivare i clienti a diventare parte attiva per il raggiungimento degli SDGs, all'interno di un sistema virtuoso.

Guidando i propri clienti verso la scelta di piatti e 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 si punta inoltre a ridurre gli sprechi a fine servizio e a generare una maggiore spinta verso la differenziazione dei rifiuti ad opera dell'utente.

Salute, sicurezza e lotta allo spreco, l'impegno in Europa

Danimarca

Cheval Blanc: impronta climatica e lotta allo spreco

La Danimarca è stata il primo Paese al mondo a introdurre regole precise per la produzione biologica, a sviluppare per questo standard nazionali e un'etichetta che lo Stato rilascia a ristoranti, caffè, hotel e mense che utilizzano materie prime bio. Cheval Blanc ha ottenuto l'etichetta, certificando così la propria offerta di pasti sostenibili. Nel sistema a tre livelli su cui si basa il marchio – oro (tra il 90 e il 100% di ingredienti biologici), argento (tra il 60 e il 90%) e bronzo (tra il 30 e il 60%) – Cheval Blanc ha ottenuto fino ad ora 29 etichette bronzo, 11 argento e una oro per diverse mense aziendali.

Inoltre, dopo anni di lavoro, nel 2021 è stato lanciato un nuovo strumento, il misuratore di CO₂, che permette di calcolare l'impronta climatica della carne nelle singole mense. Nello stesso anno è stata condotta la prima analisi sugli acquisti di carne e sui relativi consumi di CO₂ nelle mense Cheval Blanc. A causa della pandemia, però, i numeri non sono rappresentativi dei consumi pre-covid, pertanto si è rimandata la definizione degli obiettivi di riduzione a quando saranno disponibili valori raffrontabili (2022-2023).

Il 2021 è stato anche l'anno nel quale si è introdotto il nuovo sistema di monitoraggio degli sprechi alimentari nelle mense, mediante una app per i dipendenti, che consente di tracciare sia gli sprechi in fase di produzione, sia quelli legati al consumo. I dati vengono mostrati anche nelle dashboard delle cucine e nei monitor dei locali per sensibilizzare la clientela.

Spagna

Arcasa e Combi Catering: salute e sicurezza alimentare

Nel 2021 Arcasa ha rinnovato la certificazione Amed per i propri locali. Amed è un programma che mira a promuovere la cucina mediterranea come modello di alimentazione sana, che stimola la produzione e il consumo locale, incoraggia un'agricoltura rispettosa dell'ambiente e promuove scambi e iniziative regionali. Le certificazioni sono rilasciate dall'agenzia di sanità pubblica della Generalitat de Catalunya, per un periodo di 2 anni.

Arcasa aderisce a Aqui si fruita, campagna locale per identificare e riconoscere le strutture impegnate a offrire ai clienti porzioni di frutta fresca, di qualità e a filiera corta. Infine, promuove i progetti Paas e Pinsap dell'agenzia catalana per la sanità pubblica e il progetto Preme school menu review. Si evidenzia che Arcasa è stata insignita del premio Blanquerna Codinuticat e partecipa regolarmente a diverse tavole rotonde, forum e congressi nazionali nel campo della ristorazione collettiva.

Combi Catering è impegnata nella promozione di azioni contro lo spreco alimentare attraverso campagne e programmi locali per promuovere il consumo sostenibile e l'utilizzo di prodotti del territorio (www.arcasa.es).

Germania

L&D: qualità sostenibile

L&D attribuisce grande importanza alla qualità dei propri servizi di ristorazione, non solo in relazione al cibo e agli ingredienti, ma anche ai processi produttivi, alle procedure a essi associati e alla protezione dell'ambiente. Nel tempo, ha inoltre aumentato la propria selezione di piatti per rispondere all'esigenza di una clientela attenta alle tematiche sociali e ambientali, registrando una crescita del volume di acquisto di prodotti da commercio equo-solidale e biologico. Infine, nel 2021 ha inserito nel servizio offerto svariati prodotti e piatti vegani.



Camst
innovazione

I controlli della filiera: tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti

Camst persegue il miglioramento continuo del proprio servizio di ristorazione, anche attraverso un attento controllo della qualità delle materie prime impiegate per la preparazione dei pasti e attraverso la selezione e 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 e il campionamento sulle materie prime presso i locali di ristorazione e il centro distributivo, oltre che sui prodotti finiti e i tamponi ambientali. 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. Camst si avvale di un programma di qualifica

e monitoraggio dei fornitori, basato sulla valutazione delle criticità e relativa analisi del rischio per la sicurezza alimentare, che si articola in:

- questionari di pre-qualifica, che vengono valutati e approvati dai diversi responsabili dei sistemi di gestione (ambiente, salute e sicurezza, qualità e sicurezza alimentare, responsabilità sociale e energia);
- 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.

Camst sta progettando un portale fornitori che consentirà di avere maggiore capacità di controllo della filiera, a partire dal processo di valutazione e qualifica dei fornitori stessi (cfr. capitolo 5).

Il Gruppo è inoltre impegnato nella creazione di rapporti di partnership continuativi – anche attraverso gli incontri organizzati annualmente dai buyer – che mirano al perseguimento di elevati standard di qualità e alla collaborazione continua per il raggiungimento di obiettivi di sicurezza e qualità dei prodotti impiegati nelle cucine e non solo.

Camst group (Italia) – attività di monitoraggio su processi, prodotti e attrezzature

	2019	2020	2021
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo	5.023	2.619	5.102
Indagini su materie prime	2.048	970	1.480
Tamponi ambientali	6.715	4.026	5.355







4.4 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare

Cucinare ogni giorno per tantissime comunità – siano esse di cura (scuole, ospedali, residenze) od operose (imprese, strutture interaziendali) – è un investimento di fiducia che richiede reciprocità e trasparenza.

Trasparenza ed 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.

Ristorazione, attività e strumenti

Mense scolastiche

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 sensibili al tema dell'alimentazione, in ottica di conoscenza e attenzione al benessere complessivo 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. Partendo da questi presupposti, il servizio di ristorazione scolastica di Camst integra progetti di educazione alimentare rivolti a tutti gli attori interessati, a partire dai bambini, coinvolgendo scuola, insegnanti e famiglie. Il refettorio scolastico è un luogo di scambio bidirezionale per i bambini, uno spazio fisico che rappresenta un crocevia di piccole esperienze, di scoperte condivise attraverso l'assaggio di nuovi cibi e lo scambio di vissuti quotidiani. È un luogo animato dal giocoso vociere, dai suoni che scandiscono il mangiare insieme, dalle risate fragorose, dai composti chiacchiericci, dalle buone maniere, dalle corse verso i tavoli per sedere accanto all'amico e dalla scoperta del cibo attraverso l'assaggio di nuovi sapori. Per queste ragioni il momento del pasto, che a scuola si realizza nello spazio-refettorio, è fondamentale in quanto eccezionale opportunità educativa basata sull'esperienza e sulla relazione. Camst group organizza momenti di incontro per informare e formare gli utenti con esperti dell'alimentazione: tecnologi alimentari, dietologi, nutrizionisti. Inoltre, promuove visite guidate presso le cucine centralizzate

per conoscere l'intera filiera di selezione delle materie prime, i fornitori, le lavorazioni delle preparazioni gastronomiche, l'organizzazione del servizio, la logistica e distribuzione, e infine i professionisti (cuochi, dietisti, responsabili dei refettori, tecnici della qualità). Camst adotta inoltre strumenti per comunicare al meglio con i bambini i temi di una corretta, sana e responsabile alimentazione. 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 quali:

- Federazione italiana medici pediatri (Fimp);
- Associazione italiana di dietetica e nutrizione clinica (Adi);
- Prof. Del Toma (progetto "Il giro del mondo in 80 giorni: il ricettario di passepartout" e Ivo il gigante Camst);
- Libri, per le numerose pubblicazioni dedicate ai bambini sul tema dell'alimentazione, del consumo consapevole, della sostenibilità ambientale e della lotta allo spreco;
- Last Minute Market, che supporta Camst in percorsi educativi e di contrasto allo spreco alimentare.

Per garantire l'accesso a tutte le informazioni relative ai menu e ai servizi per le scuole, è stata ideata e sviluppata una app, che sarà collegata al nuovo portale della ristorazione scolastica, che consente alle famiglie dei piccoli consumatori di consultare il menù giornaliero e settimanale.

Nel 2021, Camst ha deciso di rinnovare la propria mascotte, Ivo, modernizzandone il design. Ivo promuove attività di educazione attraverso video pillole fruibili dal portale della ristorazione scolastica, pannelli allestiti nei refettori e tovagliette che incoraggiano la salvaguardia del pianeta.



Per scoprire Ivo
inquadra il Qr code

Target mense scolastiche



Gli insegnanti

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



Le famiglie

Vengono promosse iniziative di dialogo e confronto sull'alimentazione dei figli, 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 e dell'ambiente e promuovere stili di vita sani.



Gli operatori delle mense

Camst sensibilizza alla formazione specifica. I contenuti, l'impegno e i risultati sono condivisi a scuola, attraverso momenti educativi o laboratori d'incontro a conclusione del lavoro svolto durante l'anno.



Le istituzioni

Viene stimolato il confronto continuo, 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

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





Il nuovo portale per la ristorazione scolastica

Il sito ristorazione scolastica.it, che sarà ufficialmente completato nel 2022, raccoglie contenuti e servizi dedicati al mondo scuola, tra cui menù aggiornati, pillole educative sulla nutrizione e tanto altro.

Sul portale è possibile consultare – attraverso un calendario – il menu completo proposto agli alunni, giorno per giorno; ricevere news e aggiornamenti su documenti e comunicazioni utili per genitori e insegnanti; accedere a video e podcast esclusivi sui temi della nutrizione, della cultura

dell'alimentazione, dell'educazione per i bambini. Questi contenuti multimediali – realizzati in collaborazione con partner autorevoli e specializzati – sono a disposizione anche degli insegnanti come supporto alle attività didattiche. Inoltre sul portale è possibile collegarsi direttamente con i servizi di pagamento delle rette scolastiche e partecipare ai questionari on line di customer satisfaction per la valutazione del servizio.



Green food week

Camst group, tramite i Comuni clienti, ha aderito al progetto Green food week con l'obiettivo di realizzare menù scolastici capaci di rendere gli utenti dei servizi di ristorazione più consapevoli del peso che l'alimentazione ha sul pianeta, responsabilizzandoli al consumo di pasti a minore impatto ambientale e contribuendo a un risparmio dei gas serra

emessi nell'atmosfera.

L'iniziativa, ideata e promossa da Foodinsider, contribuisce a sensibilizzare bambini e ragazzi sull'impatto che la produzione e il consumo di cibo hanno sull'ambiente, favorendo abitudini nutrizionali sane ma anche sostenibili.

Ristorazione socio-sanitaria

Camst valorizza il cibo come presupposto per la salute e parte integrante dei processi di cura. L'approccio del Gruppo alla ristorazione socio-sanitaria pone dunque al centro il paziente e le sue specifiche esigenze nutrizionali, attraverso la formulazione di protocolli che contribuiscono attivamente al benessere psicofisico. Dalle soluzioni pensate per le fragilità alimentari, all'offerta di piani alimentari personalizzati sulla base delle diverse patologie sono nate partnership e collaborazioni con numerose realtà e strutture sanitarie a livello nazionale che consentono a Camst di operare in ospedali, cliniche private, case di cura, centri di riabilitazione e case di riposo.

Le proposte per la ristorazione socio-sanitaria, elaborate con medici e dietologi, rispettano i parametri nutrizionali e garantiscono la varietà e la gradevolezza degli alimenti. Anche la ricerca, vero motore del campo sanitario, è parte integrante dell'approccio di Camst, basato sullo studio di soluzioni evolute in grado di anticipare i bisogni delle strutture ospedaliere e di residenza, offrendo loro un'ampia e diversificata gamma di opzioni e servizi: dal presidio diretto delle cucine ai

pasti trasportati all'interno delle strutture, fino alla gestione di self-service e bar per il personale sanitario e i visitatori.

Il Gruppo, inoltre, offre un ventaglio di tecnologie di cottura e confezionamento per la preparazione dei pasti, con l'obiettivo di garantire equilibrio, gusto e palatabilità per la soddisfazione del paziente, nel rispetto dei requisiti di sicurezza igienico-sanitari dei prodotti. Accanto ai pasti realizzati in legame refrigerato e fresco-caldo, da oltre un decennio Camst produce mono e multi porzioni, confezionate in Atp che – avendo una shelf life compresa tra i 15 e i 25 giorni – consentono alle strutture sanitarie di usufruire quotidianamente di un ampio assortimento di prodotti (Banca del cibo) impiegabili su numerosi protocolli alimentari richiesti dai percorsi di cura personalizzati.

Le preparazioni gastronomiche sono confezionate in contenitori in Cpet, un polimero idoneo al contatto con gli alimenti, ottenuto da materiale riciclato e riciclabile quasi all'infinito, una volta conferito come plastica nella gestione dei rifiuti.

Il film pelabile a chiusura della confezione ne consente una apertura facilitata user friendly.



Alle confezioni in Cpet si aggiungono le nuove vaschette realizzate con cartone certificato, riciclabile nella carta (cfr. paragrafo Ricerca e innovazione per la sostenibilità), che consentono di ridurre notevolmente l'utilizzo di plastica. 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 touchpoint, attraverso i quali è possibile consultare i menu o prenotare digitalmente i pasti, ma anche formulare i piani e le giornate alimentari attraverso un apposito tool gestionale, in ottica di efficacia ed efficienza.

Target ristorazione socio-sanitaria



I degenti

Il servizio di ristorazione è accompagnato da strumenti e materiale informativo 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-educative per garantire una degenza 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 funzioni come la memoria o la 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 con tutta la struttura, per perseguire un miglioramento continuo e funzionale alle esigenze del cliente e degli utenti del servizio.



Le strutture ospedaliere e di residenza

Camst è impegnata in un dialogo costante e proattivo con la direzione delle strutture ospedaliere e di residenza, 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 e informazione sono il mezzo con cui Camst affianca concretamente le famiglie dei propri utenti.

Ristorazione aziendale, interaziendale e commerciale

Per le aziende che vogliono soddisfare le esigenze dei propri dipendenti e offrire un'esperienza stimolante, oltre che una pausa pranzo di qualità, Camst propone servizi su misura che vanno dalla gestione dei ristoranti aziendali alla consegna dei pasti, dalla possibilità di effettuare prenotazioni on-line fino a convenzioni nei self-service Camst. La ristorazione aziendale deve rispondere a esigenze nuove, favorendo momenti di serenità, benessere e concentrazione e accompagnando i dipendenti verso un consumo consapevole, per valorizzare il patrimonio agroalimentare italiano così come culture gastronomiche lontane.

Per le aziende che scelgono la consegna dei pasti, Camst si avvale delle cucine presenti su tutto il territorio nazionale, che recapitano direttamente nei luoghi di consumo dei clienti. I pasti sono conservati in appositi contenitori termici in grado di mantenere temperature adeguate e preservare, il più possibile, le caratteristiche nutrizionali e organolettiche degli alimenti. Alcune preparazioni possono

essere realizzate direttamente nelle cucine del cliente, come la cottura della pasta e le carni alla griglia, mentre per tutte le altre l'azienda si avvale del più vicino centro cottura del Gruppo. Nell'erogazione di tutti i propri servizi, Camst punta a scelte buone per le persone e per l'ambiente: dalla progettazione di spazi a basso impatto a modalità di fruizione che contengano gli sprechi e sposino la scelta responsabile delle materie prime. Cura inoltre la progettazione chiavi in mano dei locali tecnici e degli luoghi di fruizione del servizio, pensati in chiave 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. Tramite l'utilizzo di strumenti digitali e di diversi touch point, che consentono un dialogo diretto ed interattivo, l'utente ha a portata di mano i menù e le informazioni a corredo su piatti e ingredienti (calorie e allergeni); può inoltre accedere a funzioni innovative e personalizzabili, che rendono la pausa una vera esperienza di comfort e gusto.

Target ristorazione interaziendale e commerciale



I dipendenti

Camst sostiene campagne di comunicazione su stili di vita corretti e sostenibili. Studia menù equilibrati e sperimenta nuovi sapori che rispettino gusti e stili alimentari diversi. Sviluppa soluzioni tecnologiche e digitali per dare più comfort all'esperienza di fruizione del pasto.



Gli operatori della ristorazione

Camst crede nella formazione specifica. I contenuti, l'impegno e i risultati sono condivisi con tutta la struttura, per perseguire un miglioramento continuo e funzionale alle esigenze del cliente e degli utenti del servizio.



Le aziende

Attraverso una presenza capillare sul territorio, Camst garantisce risposte immediate e consulenza continua. Il Gruppo offre inoltre soluzioni funzionali alle esigenze dei clienti e dei loro dipendenti, realizzando un servizio su misura in termini di modalità di erogazione, offerta gastronomica e location.

Ristorazione aziendale e commerciale, l'impegno in Europa

Germania

Il mercato tedesco, in cui opera la società L&D, nel 2021 ha evidenziato alcuni macro-trend che impattano sulle richieste presenti e future della clientela. In primo luogo, sono cambiate e si stanno consolidando le nuove modalità di lavoro smart e questo comporta orari flessibili, spazi di co-working al posto dei tradizionali uffici e la possibilità di lavorare da remoto. Di conseguenza, è emersa la necessità di offrire al dipendente un servizio di delivery disponibile durante l'intero arco della giornata, oltre a soluzioni alternative alla classica mensa aziendale, come i distributori automatici, servizio che si sta affermando per versatilità e innovazione dei processi tecnologici. Anche i consumatori del mercato tedesco, inoltre, sono attenti alla sostenibilità, preferendo diete a basso impatto ambientale contraddistinte da un minor consumo di carne, ricette vegetariane e prodotti stagionali.

Danimarca

Nel 2021 anche per Cheval Blanc si sono registrate alcune tendenze nel settore food di rilevante importanza. I clienti, sempre più sensibili al tema ambientale, hanno iniziato a richiedere menù semplici, sostenibili, volti a ridurre lo spreco alimentare. Non da meno, hanno manifestato un'attenzione crescente verso la produzione sostenibile. Si evidenzia inoltre che la popolazione danese sta riconsiderando la consumazione tradizionale dei 3 pasti fondamentali nell'arco della giornata, a favore di tanti piccoli snack. Questo trend invoglia il consumatore a sperimentare gusti nuovi, uscendo dalla propria comfort zone culinaria. Non è solo il numero di pasti a cambiare, ma anche la tipologia di fruizione di alcuni di essi: ad esempio il buffet, servizio offerto da Cheval Blanc, non è più apprezzato come in passato.



05



Processi produttivi:
filiera, partnership
e uso delle risorse



5.1 Gestione della filiera

Il presidio della filiera nel food è cruciale. Ecco perché il 90% degli acquisti di Camst proviene da fornitori qualificati, il 75% da aziende certificate e il 97% da realtà produttive del nostro Paese.

Per proporre ai consumatori prodotti e servizi a basso impatto ambientale, le filiere giocano un ruolo fondamentale. Se questo vale in generale, nel settore del food diventa cruciale. È solo attraverso il coinvolgimento attivo di tutti gli attori della catena del valore che si può puntare verso uno sviluppo sostenibile. Camst ne è convinta.

La qualifica e il monitoraggio dei fornitori

Camst ha definito a monte criteri e modalità di qualificazione e valutazione della catena di fornitura che consentono l'inserimento nell'elenco dei fornitori qualificati. A ciascuno di essi viene richiesta l'accettazione del codice di condotta, dei principi definiti all'interno del modello di organizzazione, gestione e controllo e del codice etico. I processi di approvvigionamento si basano su rapporti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della trasparenza e della legalità, monitorando attraverso questionari di qualifica e audit il rispetto delle normative vigenti e delle direttive aziendali inerenti la qualità, la tutela dei lavoratori e gli standard ambientali. A livello di Gruppo, e in particolare per la ristorazione, le politiche di acquisto seguono un approccio basato sulla salvaguardia degli aspetti ambientali che si riflette nella scelta di prodotti biologici, da commercio

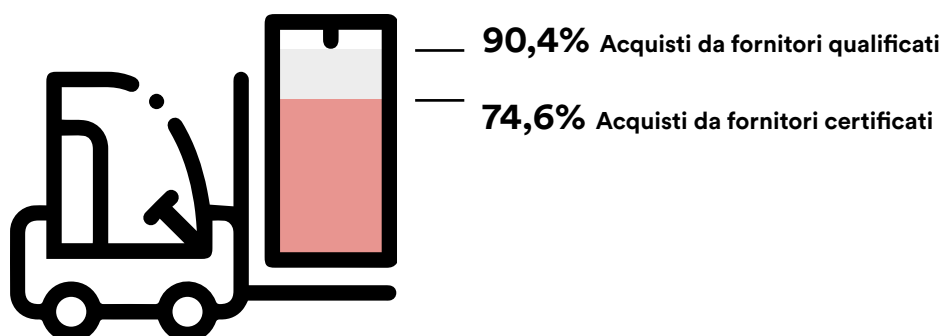
equo solidale, da pesca sostenibile (prodotti certificati Msc – Marine Stewardship Council), Epd (Environmental Product Declaration) e sull'approvvigionamento di prodotti agroalimentari a denominazione di origine e a filiera corta territoriale.

Camst utilizza inoltre detergenti a marchio Ecolabel e accessori monouso compostabili. Nella ristorazione collettiva, in particolare, la scelta delle materie prime deve rispondere a quanto previsto dai capitolati di gara, soprattutto per il settore pubblico. In tal senso la gestione della catena di fornitura è organizzata per soddisfare le richieste della clientela, garantendo che i prodotti rispettino i parametri fissati dai criteri minimi ambientali e le richieste di prodotti biologici, Dop, Igp e km zero, tutelando la varietà e la diversità dei territori.

Le certificazioni della filiera: ristorazione

Il 90,4% degli acquisti sul totale del volume acquistato nel 2021 proviene da fornitori qualificati in base ai requisiti propri di Camst, descritti nel paragrafo precedente. Inoltre il 74,6% proviene da fornitori certificati secondo standard volontari in ambito di sicurezza alimentare (BRC, IFS, ISO 22000, ecc.), ambientale (ISO 14001, EMAS, ecc.) e sociale (SA 8000). La percentuale di fornitori qualificati e certificati rimane alta, ma quella dei fornitori certificati ha subito una variazione in seguito agli effetti della crisi pandemica, che hanno influenzato le dinamiche d'acquisto.

Camst group (Italia) – qualificazione dei fornitori (2021)



Camst group (Italia) – fornitori ristorazione, qualifiche e certificazioni

	2019	2020	2021
Volume acquisti totale (euro)	169.656.497	106.003.419	142.667.985
Incidenza acquisti da fornitori qualificati	84%	85%	90%
Incidenza acquisti da fornitori certificati	81%	73%	75%

	2019		2020		2021	
	Unità	Acquisti €	Unità	Acquisti €	Unità	Acquisti €
Fornitori qualificati	521	143.122.522	472	89.983.841	468	128.941.715
di cui con certificazioni BIO, BRC, IFS, ISO 22000, ISO 22005, ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA 8000	245	136.733.914	251	77.562.797	305	106.634.326
Incidenza fornitori con certificazioni sui qualificati	47%	95%	53%	86%	65%	83%





Il portale fornitori per migliorare il processo di qualifica

Il 2021 ha visto la nascita di un nuovo portale dedicato che ha l'obiettivo di qualificare in maniera più accurata e strutturata i fornitori di Camst e delle società italiane del Gruppo in relazione ai criteri di conformità normativa, tutela ambientale, salute e sicurezza dei lavoratori, aspetti sociali, rintracciabilità, qualità, ecc. Si tratta di uno strumento che consente di gestire lo scambio di informazioni con i fornitori, la raccolta e il corretto mantenimento dei documenti (certificazioni, schede tecniche e altra documentazione specifica) oltre a rendere più efficiente il processo di sourcing, gestendo in modo integrato tutte le attività (tender, raccolta e valutazione delle offerte, selezione del miglior fornitore). Sulla base dei dati presenti a sistema, il portale permette una miglior valutazione dei fornitori, al fine di selezionare non solo quelli che risultano conformi ai requisiti delineati ma anche quelli che meglio rispondono alle scelte strategiche dell'azienda. Nel corso del 2021, dopo una prima fase di software selection, sono state condotte tutte le analisi e gli sviluppi richiesti per portare il sistema in produzione nel 2022.

La gestione del processo di approvvigionamento

Gli acquisti sono gestiti mediante l'approvvigionamento diretto dai fornitori e principali distributori nazionali oppure tramite il centro distributivo, 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, distribuzione e trasporto.

Il centro distributivo conta oltre 3.000 referenze, in particolare prodotti 100% italiani, dall'origine della materia prima alla fase di trasformazione e confezionamento. Nel dettaglio:

- 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.

Verificare il grado di sostenibilità della supply chain

A integrazione del portale, Camst ha adottato un percorso parallelo per qualificare i fornitori prioritari sulla base dei criteri ESG (Environmental, social and governance). Si tratta di Synesgy, una piattaforma digitale globale creata dal gruppo Crif per l'analisi e la gestione delle informazioni sulla sostenibilità delle aziende italiane ed estere. È infatti

fondamentale comprendere il percorso di maturità verso i criteri ESG adottati dai fornitori, non solo perché condividano lo stesso impegno del Gruppo verso queste tematiche, ma soprattutto affinché l'azienda possa identificare, nel tempo, i fornitori più virtuosi con i quali costruire partnership e perseguire obiettivi comuni.



Il legame con il territorio

Favorire il sistema produttivo e l'economia dei territori è uno degli elementi centrali delle politiche di acquisto di Camst group, in ottica di impatto sia ambientale che sociale. Per questo il Gruppo aderisce, sia in Italia sia negli altri Paesi in cui opera, a numerosi programmi locali, attraverso l'acquisto e l'utilizzo di prodotti sostenibili. La capogruppo, in particolare, è parte di Cooperare con Libera Terra, agenzia 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. Per sostenere il lavoro delle cooperative di Libera, Camst utilizza prodotti alimentari a marchio Libera Terra anche per eventi aziendali in cui vengono offerti omaggi ai dipendenti. La quasi totalità dei fornitori delle società del Gruppo che operano sul territorio nazionale è italiana: una scelta dettata da politiche che incentivano anche gli acquisti diretti dai produttori, incoraggiando e sostenendo l'economia locale.

I locali Camst acquistano le materie prime secondo due diverse modalità: direttamente da fornitori preventivamente validati e qualificati, oppure attraverso il centro distributivo (Cedi) di Camst group. A partire dalla fine del 2020, e in maniera significativa nel corso del 2021, è aumentata la percentuale di forniture dirette a seguito della riorganizzazione della supply chain, per rispondere a un'esigenza di maggiore

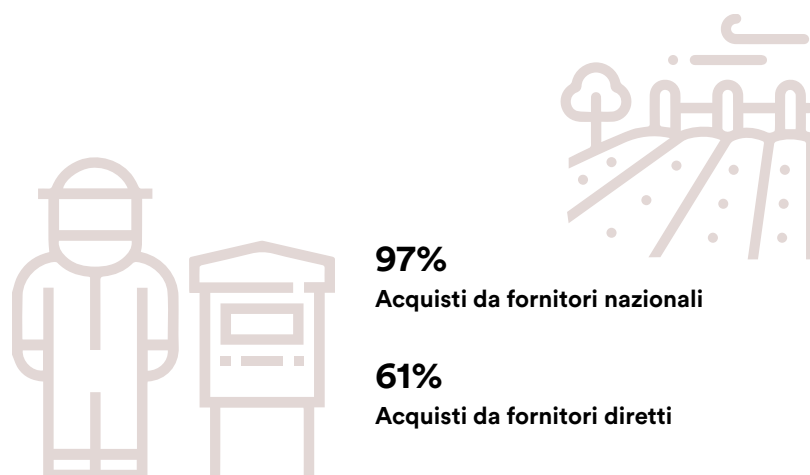
vicinanza ai territori in cui Camst opera e alla necessità di garantire la business continuity attraverso una maggiore diversificazione della catena di fornitura.

La territorialità dei prodotti è un elemento comune a livello di Gruppo, anche per le società estere. Arcasa utilizza prodotti a km zero a sostegno dei fornitori locali e promuove un programma di collaborazione con Gardeniers, un centro speciale per l'impiego di persone con disabilità, dedicato all'agricoltura biologica.

Anche L&D si affida quanto più possibile a fornitori locali che consentono di garantire l'utilizzo di prodotti di stagione nell'offerta gastronomica. Ad esempio la società tedesca acquista carne esclusivamente da allevatori regionali. Inoltre, in linea con la crescente richiesta di menù a basso impatto ambientale da parte della clientela, L&D ha inserito anche la misurazione dell'impronta di CO₂ come leva nel processo di selezione dei fornitori e dei prodotti da parte dell'ufficio acquisti.

Cheval Blanc, infine, ha adottato una serie di linee guida interne, denominate "bussola gastronomica", per l'acquisto di materie prime e per l'utilizzo di queste ultime all'interno delle mense. Tali prescrizioni comprendono, ad esempio, la provenienza delle carni e la scelta di specie ittiche che non siano a rischio di estinzione. L'azienda danese ha poi portato avanti anche nel 2021 la propria politica no-flight, evitando i trasporti a lunga distanza nelle forniture per scongiurare elevati consumi di energia. Ha inoltre deciso che, nel caso fosse necessario acquistare materie prime al di fuori dai confini nazionali, queste debbano essere di stagione.

Camst group (Italia) – fornitori e territorio (2021)



Camst group (Italia) – fornitori

	2019	2020	2021
Incidenza acquisti da fornitori italiani	96%	96%	97%

Camst group (Italia) – canali di acquisto dei locali

	2019	2020	2021
Incidenza acquisti da fornitori diretti	37%	51%	61%
Incidenza acquisti da Cedi	59%	49%	39%

Camst group (Italia) – fornitori per area geografica di provenienza (unità)

	2021
Nord Italia	925
Centro Italia	254
Sud e isole	86
Esteri (provenienza Europa)	24



5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali

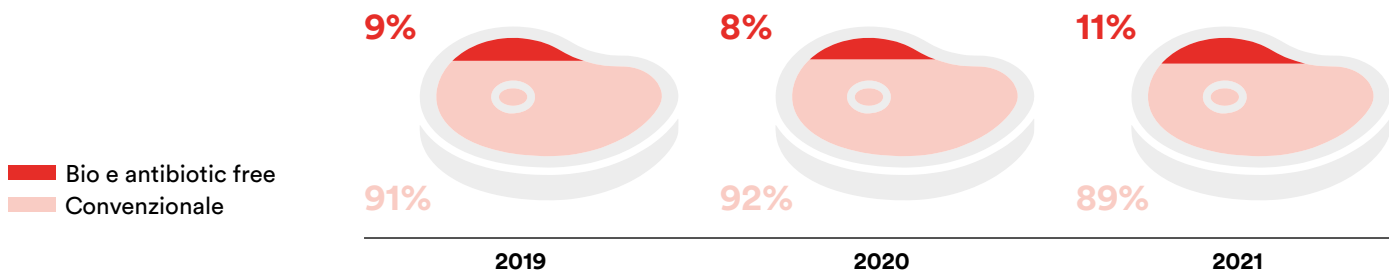
Prodotti responsabili e inclusivi – ovvero Dop, Igp, bio, vegani, provenienti dal commercio equo solidale o coltivati in terreni confiscati alle mafie –, predilezione per i materiali da riciclo e tante altre scelte di campo anche negli acquisti.

Ristorazione

Le materie prime selezionate e acquistate da Camst rispondono alle esigenze dei consumatori non solo dal punto di vista nutrizionale, ma anche etico e religioso. Per questa edizione del bilancio vengono infatti rendicontate nuove categorie di prodotto (vegan, halal, kosher, prodotti base soia) che rappresentano l'impegno dell'azienda nel garantire un'offerta alimentare inclusiva. Le scelte di acquisto riflettono l'impegno di Camst nel valorizzare la filiera agricola e le eccellenze locali, sottolineando l'importanza dell'origine dei prodotti e delle materie prime. Al contempo, esprimono quanto sia rilevante per il Gruppo il rispetto del lavoro

delle persone, dell'ambiente e della diversità a tavola. Le materie prime più rappresentative per il settore della ristorazione (classificabili come rinnovabili in quanto prodotti alimentari) sono indicate nella tabella a fianco. Per quanto concerne le proteine di origine animale, aumentano gli acquisti di carni bio e antibiotic free. I prodotti biologici, ottenuti senza far ricorso a sostanze chimiche, sintetiche e organismi geneticamente modificati, provengono da allevamenti che rispettano il benessere animale. Quelli antibiotic free offrono al consumatore finale un prodotto alimentare che garantisce l'assenza di antibiotici dalle prime settimane di vita dell'animale fino alla macellazione, grazie a un approccio più restrittivo di quello previsto dalla normativa.

Camst group (Italia) – Acquisti di carne



Camst group (Italia) – acquisti ristorazione per materia prima

		2019	2020	2021
Carne	kg	5.258.540	3.251.670	4.016.510
Salumi e formaggi	kg	3.583.823	2.280.934	2.758.287
Ittico	kg	2.570.508	1.321.057	1.782.127
Latte e derivati	kg	4.328.450	2.954.277	3.386.060
Uova e ovoprodotti	kg	782.400	521.156	707.500
Pane e prodotti da forno	kg	7.644.831	5.288.844	7.287.472
Pasta e riso	kg	6.567.557	3.589.544	5.795.305
Legumi e cereali	kg	485.174	312.189	346.486
Frutta fresca	kg	11.863.535	6.757.907	8.804.706
Trasformati del pomodoro	kg	3.112.552	1.861.793	2.583.149
Olio extravergine d'oliva	kg	757.610	377.681	675.290
Verdura fresca e surgelata	kg	17.423.332	10.484.489	13.108.465
Spezie ed erbe aromatiche	kg	989.231	519.042	853.078
Caffè, the e zucchero, cioccolata	kg	777.574	276.435	279.372
Succhi di frutta	kg	905.618	566.018	648.604
Vini	lt	394.827	219.013	249.165
Prodotti per diete	kg	197.454	130.379	142.458
Farine	kg	532.589	244.223	330.555
Olio di semi di soia	lt	65.009	43.630	46.048
Prodotti base soia	kg	39.054	16.740	27.678

Mense Nordic Ecolabel

Cheval Blanc gestisce due delle cinque mense Nordic Ecolabel del Paese. Si tratta di un marchio ufficiale di sostenibilità per i prodotti dei paesi nordici, che ha come obiettivo quello di certificare produzioni a impatto ridotto realizzate nel massimo rispetto del pianeta. Le mense Nordic Ecolabel analizzano l'impronta ambientale di ogni fase del processo produttivo: dalle materie prime alla riduzione degli sprechi alimentari, dalle fonti

di energia utilizzate alla gestione dei rifiuti alimentari. La certificazione impone inoltre di rispettare elevati standard in materia di waste management e di utilizzare percentuali specifiche di materie prime biologiche. I clienti che scelgono Nordic Ecolabel per le loro mense possono contare sull'esperienza di Cheval Blanc nell'implementazione del sistema fino al raggiungimento dell'obiettivo della certificazione.

Camst group (Italia) – acquisti ristorazione per tipologia di prodotto e volume (euro)

	2019	2020	2021
Dop da Cedi	6.797.515	3.513.858	3.911.277
Dop diretta	1.004.741	1.043.596	1.981.870
Igp da Cedi	1.050.932	594.489	422.996
Igp diretta	789.574	387.415	690.543
Bio da Cedi	16.155.107	7.707.791	9.490.472
Bio diretta	13.583.831	8.726.536	16.514.473
Equo solidale da Cedi	43.737	21.238	17.404
Equo solidale diretta	737.372	236.916	912.413
Msc da Cedi	2.189.707	1.305.382	2.194.380
Msc diretta	221.884	644.600	2.110.323
Libera Terra da Cedi	29.622	17.278	679
Libera Terra diretta	1.915	2.132	4.320
Epd da Cedi	321.730	102.677	121.110
Epd diretta	95.754	25.381	27.468
Totale	43.023.421	24.329.289	38.399.728
Vegetariano	23.658.851	14.670.292	19.182.151
Vegano	32.075.922	20.507.810	26.481.872
Halal	2.287.002	997.340	1.207.204
Kosher	579.127	483.872	694.192
Totale	58.600.902	36.659.313	47.565.420
Totale volume acquisti¹	169.656.497	106.003.419	142.667.985
Incidenza Dop, Igp, Bio, Equo solidale, Msc, Libera Terra, Epd	25%	23%	27%
Incidenza vegetariano, vegano, halal, kosher	35%	35%	33%

¹Totale volume acquisti area ristorazione - vedi tabella Camst group (Italia) - fornitori ristorazione.

Ristorazione – acquisti responsabili 2021

Oltre 1/4 degli acquisti è più responsabile



% sul totale delle forniture



Biologico



Denominazione
origine protetta
Dop



Pesca certificata
Msc



Indicazione
geografica
protetta Igp



Equo
e solidale

% sul totale delle forniture responsabili

Ristorazione – acquisti inclusivi 2021

Oltre 1/3 degli acquisti è più inclusivo



% sul totale delle forniture



Vegetariano



Vegano



Halal



Kosher

% sul totale delle forniture inclusive

L'utilizzo di materiali provenienti da riciclo

Nella tabella di pagina 147 sono riportati gli acquisti non food effettuati per l'area ristorazione, suddivisi tra rinnovabili – ovvero materiali derivanti da risorse abbondanti che si ricostituiscono rapidamente tramite cicli ecologici o processi agricoli, in modo tale che i servizi forniti da queste e da altre risorse correlate non vengano compromessi e restino disponibili per le generazioni future – e non rinnovabili. La maggior parte dei prodotti acquistati è però recuperabile.

- Prodotti di plastica monouso: la quantità di plastica non rinnovabile acquistata (Pp, Pet, Hdpe, Ldpe, polistirene) ha una filiera del riciclo performante.
- Prodotti in alluminio: sono inclusi i prodotti monouso (vaschette).
- Prodotti di carta: sono ricompresi monouso in cellulosa, etichette, monouso in carta o cartoncino, tovaglie e tovaglioli, sacchetti, pellicole, accessori per confezionamento, contenitori in cellulosa, carta igienica, carta e cartone per imballaggi e rotoli asciugatutto. 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 (Tetrapak). L'aumento complessivo di prodotti in carta registrato nel 2020 è giustificato da un maggiore acquisto di monouso triscoperto in polpa di cellulosa, a seguito di modifiche nei servizi di refezione scolastica.

L'utilizzo di materiali provenienti da riciclo, in quanto tecnicamente possibile, è diffuso e adottato nel settore della ristorazione come policy per il packaging e, in particolare, per le bevande. Il Pet (polietilene tereftalato) è una plastica comunemente usata per bottiglie e bottigliette, che può essere riciclata per produrne di nuove. Il Pet riciclato prende il nome di R-Pet. La scelta di utilizzo di questa "materia prima seconda" risponde alla direttiva europea 2019/904 (Sup - Single use plastic), che prevede che le bottiglie in Pet contengano almeno il 25% di plastica riciclata entro il 2025, il 30% entro il 2030.

I prodotti in R-Pet vengono scelti perché tale materiale:

1. è riciclabile infinite volte mantenendo le stesse caratteristiche del Pet vergine;
2. garantisce minori emissioni di CO₂ generate per produrlo rispetto a ogni altra soluzione;
3. segue il normale processo di raccolta differenziata della plastica e non servono particolari sistemi di compostaggio.

Nel 2021 Camst ha acquistato, tramite la centrale distributiva, 13.357.104 bottiglie d'acqua, corrispondenti a 459.170 kg di Pet. Di questi, 38.250 kg – pari all'8,3% – sono in R-Pet, con un aumento di tre punti percentuali rispetto al 5,3% dell'anno precedente.

Camst aiuta inoltre l'ambiente attraverso il free beverage, servizio che consiste nella distribuzione self-service a consumo libero di acqua microfiltrata naturale e gassata, succhi e bevande naturali o equo solidali, bibite gassate. Una scelta che consente di contenere l'impatto ambientale delle bevande confezionate e le emissioni di CO₂, attraverso la riduzione delle confezioni in plastica per le bottiglie e del loro trasporto su gomma. Con la già menzionata direttiva 904 del 2019, nota anche come Sup (Single use plastic), l'Unione Europea ha introdotto una nuova legge comunitaria finalizzata a ridurre l'impatto sull'ambiente dei prodotti in plastica monouso, responsabili di un danno considerevole soprattutto nella contaminazione degli ambienti marini. Secondo l'Ue, i rifiuti nei nostri oceani sono composti da plastica per l'80-85%, dei quali circa la metà è rappresentata da plastica monouso e poco più di un quarto da attrezzi da pesca. Nonostante le alternative votate all'eco-sostenibilità siano molteplici, una strategia di lungo periodo dovrebbe comunque prevedere una riduzione del quantitativo di plastica impiegato, così come richiesto dalla direttiva. In questo contesto si inserisce il progetto Better future kit, realizzato da Camst in partnership con Guzzini, che – in linea con il piano strategico del Gruppo – risponde all'obiettivo di sostituire le posate in plastica con quelle in acciaio inox inossidabile per tutte le scuole e le aziende clienti (vedi tabella partnership).

Ristorazione: effetti del free beverage per la riduzione delle bevande in plastica 2021



Camst – free beverage¹

	2019	2020	2021
Totale pasti free beverage (unità)	3.585.814	2.733.806	3.118.117
di cui con prodotti Fairtrade	1.246.346	942.521	743.911
Prevenzione rifiuti (kg)	132.363	100.395	115.370
Prevenzione trasporti (tonnellate)	5.514	4.204	4.677
Prevenzione CO ₂ (tonnellate)	133	102	124
Prevenzione consumo petrolio (tonnellate) ²	126	96	109

¹I dati di impatto ambientale si basano su stime del fornitore general beverage

²Si riferisce al quantitativo di petrolio necessario alla produzione delle bottiglie in Pvc

Camst group (Italia) – acquisti non food area ristorazione – prodotti finiti (kg)

	2019			2020			2021		
	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale
Prodotti per pulizia ¹	1.734.166	–	1.734.166	1.505.115	–	1.505.115	1.407.352	–	1.407.352
Prodotti plastica monouso ²	9.939.947	609.004	10.548.951	9.678.188	670.564	10.348.752	8.008.976	1.150.100	9.159.076
Prodotti alluminio	147.325	–	147.325	217.980	–	217.980	161.346	–	161.346
Prodotti di carta	–	3.323.884	3.323.884	–	4.313.651	4.313.651	–	3.251.165	3.251.165

¹Detergenti usati per la sanificazione dei locali, che rientrano nel consuntivo del costo a pasto.

²Nella colonna rinnovabile si fa riferimento a prodotti in bioplastica e compostabili.

Facility

Nell'area tech della divisione Facility, i contratti di prestazione sono emessi per consulenze, progettazioni, manutenzione di impianti (elettrici, meccanici, aerulici, Hvac), subappalto di lavori veri e propri (ad esempio il montaggio o la sostituzione di gruppi refrigeranti, lavori elettrici o meccanici, installazione di impianti Hvac, ecc.).

Gli acquisti riguardano per lo più materiale elettrico (prodotti per la realizzazione di impianti di distribuzione dell'energia o 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).

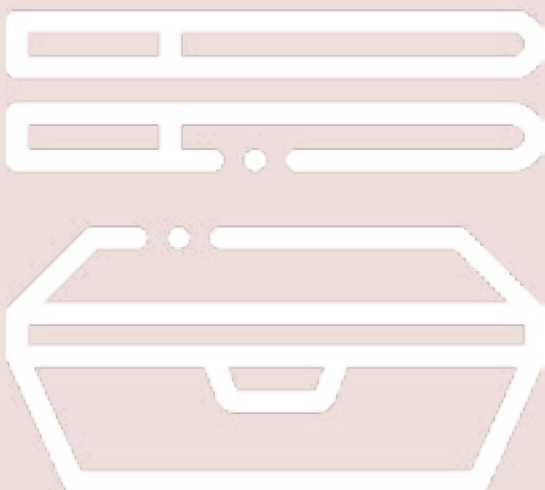
I materiali usati nell'area soft riguardano invece prodotti e attrezzature per la sanificazione di ambienti civili e industriali.

Le esperienze di L&D e Arcasa

Ben prima che la nuova legge sulla plastica monouso fosse introdotta, L&D aveva iniziato a ridurre i prodotti single use sostituendoli con materiali biodegradabili o riutilizzabili. Alla plastica vengono preferite alternative come il Pla o prodotti a base di amido di mais che, oltre a una minore impronta di CO₂, incontrano il favore dei clienti, sempre più sensibili alle tematiche ambientali. A riprova di questo impegno, L&D ha avviato una partnership con Vytal, soluzione che permette di sostituire il monouso per il take-away nelle mense con confezioni riutilizzabili e lavabili. La vaschetta è dotata di un Qr code che consente al cliente di prendere in prestito il contenitore per un totale di 14 giorni, allo scadere dei quali dovrà restituirlo. Questo sistema, introdotto ad aprile 2021, ha permesso a L&D di risparmiare 12.823

pack monouso, riducendo del 58,2% i rifiuti usa e getta nell'area to-go della ristorazione aziendale e contribuendo in questo modo a contenere l'impatto complessivo degli imballaggi da asporto, che ogni anno in Germania raggiungono le 281.000 tonnellate, di cui il 60% rappresentato da packaging alimentare.

Un progetto simile a quello di L&D è condotto da Arcasa. In collaborazione con la società Bumerang, l'azienda spagnola si avvale di un sistema digitalizzato di packaging restituibili per il settore horeca. Il cliente che sceglie un prodotto da asporto riceverà la propria bevanda in un contenitore Bumerang di materiale riciclato e resistente, da restituire una volta terminato l'utilizzo presso un qualsiasi ristorante che collabora con la società.



FOREVER
YOUNG

camst
facility Soft Services



5.3 Le partnership di Camst

Le collaborazioni con partner per progetti profit e non profit rappresentano uno dei patrimoni più importanti per l'azienda, che da tempo ha eletto la partnership tra i valori fondanti.

Diversey

Grazie al progetto sviluppato con il fornitore Diversey è stata trovata risposta a una sfida di lunga data, ovvero ridurre il quantitativo di acqua per la pulizia delle cucine pur garantendo la massima igiene. Il metodo di pulizie a secco, che mutua il sistema di sanificazione utilizzato nelle sale operatorie, permette di risparmiare grandi quantitativi di acqua e detersivi, oltre a rendere più sicure le attività degli operatori. Nel corso del 2021 è stata studiata anche una versione su piccola scala, che consente di adottare la stessa modalità anche in ambienti di dimensioni più limitate rispetto alle cucine centralizzate, come terminali o piccole cucine.

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 su carta, piantando alberi sia in Italia che all'estero. Nel 2021 Camst ha stampato un totale di 619.593 pagine e piantato 74 alberi. I progetti di piantumazione vengono portati avanti in Repubblica Dominicana, Irlanda, Madagascar e Messico.

Sfridoo

Ideato nel 2020 e lanciato nel 2021, il progetto di economia circolare Riusoo, realizzato in partnership con la startup Sfridoo, ha permesso di dare nuova vita a beni aziendali obsoleti o inutilizzati che sarebbero finiti in magazzino o in discarica. Il portale riusoo.com, disponibile anche come web app, è un marketplace che consente ai responsabili di produzione e ai tecnici di manutenzione di Camst di consultare i cespiti a disposizione o pubblicare annunci sull'attrezzatura inutilizzata, attivando pratiche per la ricollocazione del bene, laddove può servire. L'obiettivo è quello di creare un network con altre associazioni no profit e cooperative per ridurre nel tempo le attrezzature acquistate e

riutilizzare quelle in disuso.

Nel 2021 sono stati realizzati 234 scambi di attrezzature tra i locali Camst (ad esempio friggitrice, lava verdure, cuoci pasta) per un valore complessivo risparmiato sui nuovi acquisti pari a 1.069.883 euro.

Cpr Conor

In collaborazione con il fornitore di ortofrutta Cpr Conor è stato avviato un progetto di economia circolare per il settore della ristorazione collettiva che prevede l'utilizzo a rendere di cassette riutilizzabili a sponde abbattibili in sostituzione degli imballi a perdere in plastica e cartone per la consegna di frutta e verdura. In particolare, la sperimentazione coinvolge l'intera catena del valore di Camst (approvvigionamento materie prime, produzione e trasformazione in cucina centralizzata, distribuzione) di un importante appalto di ristorazione scolastica. Nei primi 5 mesi di test, si stima una riduzione di circa 13 tonnellate di CO₂ equivalente.

Guzzini

Dalla collaborazione tra Camst e Guzzini nel 2022 è nato Better future kit: un set completo di forchetta, coltello e cucchiaio in acciaio made in Italy, inseriti in un contenitore in plastica riciclata, che Camst metterà a disposizione degli istituti scolastici e delle imprese che aderiranno al progetto. Un'azione concreta per sostituire le posate in plastica monouso, coinvolgendo e sensibilizzando alle tematiche ambientali tutti gli utenti dei servizi di ristorazione, chiamati a fare la propria parte con un piccolo gesto quotidiano.



Per saperne di più

5.4 Il benessere animale

Camst considera le politiche per il benessere animale parte integrante dei principi di sostenibilità che regolano le decisioni aziendali in materia di sviluppo delle filiere. Senza ipocrisie, un passo dopo l'altro, verso un obiettivo irrinunciabile.

Il rispetto delle condizioni che contribuiscono al benessere animale è parte integrante dei principi di sostenibilità di Camst, che si impegna affinché tali politiche siano condivise anche dai fornitori.

Nel corso del 2021 il Gruppo ha dato avvio a un processo di verifica delle proprie filiere, per indagare quanti tra i fornitori fossero già impegnati in maniera volontaria a garantire un livello di benessere animale superiore a quello previsto dalla normativa di settore. Attraverso una mappatura della catena di fornitura, agevolata anche dal nuovo portale dedicato, Camst in prospettiva potrà identificare gli operatori capaci di garantire l'adozione e il rispetto di buone pratiche di allevamento e adeguate condizioni di igiene, alimentazione e salute degli animali. In seguito a tale attività, l'azienda ha provveduto ad aggiornare la propria policy in materia di animal welfare, basata sul rispetto delle Cinque libertà che vengono usate per definire le condizioni di benessere animale.

La necessità di mappare le proprie filiere è peraltro in linea con le nuove istanze espresse dai consumatori. Secondo il recente studio condotto dalla Commissione Europea (Study on animal welfare labelling, final report -

febbraio 2022), i consumatori si dichiarano disponibili a pagare prezzi più alti per ricevere informazioni puntuali sui prodotti ed essere certi di portare in tavola alimenti che rispettino il welfare animale. Lo studio mostra inoltre come, nel contesto della strategia Farm to fork, introdurre l'etichettatura sul benessere degli animali creerebbe un valore aggiunto per l'intera filiera alimentare.

A partire dal 2015, grazie alla collaborazione con Ciwf (Compassion in world farming), Camst si è data i primi obiettivi per la filiera delle galline ovaiole, impegnandosi a eliminare, entro il 2025, l'utilizzo di uova e ovoprodotti provenienti da galline allevate in gabbia da tutte le attività dell'azienda. Grazie a questo impegno nel 2017 Camst ha ricevuto il premio Good egg dall'associazione. La percentuale di acquisti da allevamento a terra è in costante crescita.

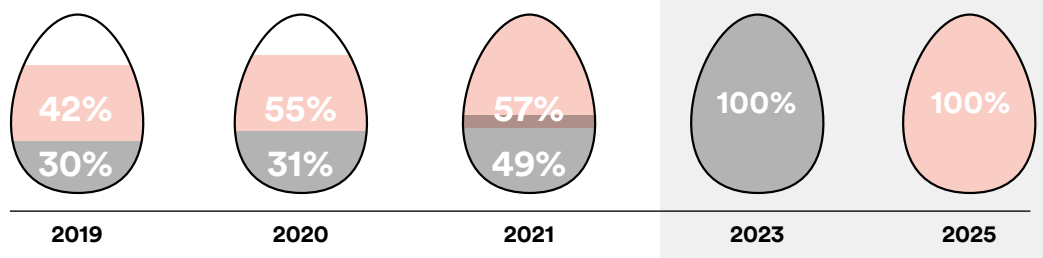


Scopri la policy Camst sull'animal welfare

Camst group (Italia) - acquisti di uova e ovoprodotti

% su totale acquisti

■ Uova cage free
■ Ovoprodotti cage free



L'impegno di L&D

L&D è da tempo attenta al benessere animale nelle filiere dalle quali si approvvigiona, essendo il tema strettamente ancorato alla filosofia aziendale. Oltre a condurre audit annuali sui fornitori, l'azienda si assicura che ciascuno di essi – dai grandi gruppi ai numerosi allevatori locali – possieda la certificazione Qs. Il marchio Qs rappresenta uno dei più significativi sistemi volontari di assicurazione della qualità, basato su principi quali sicurezza alimentare e degli alimenti zootecnici, requisiti cogenti (legislazione europea in materia di alimenti, regolamenti di igiene, benessere degli animali), requisiti aggiuntivi a quelli previsti per legge, monitoraggio. Poiché la legge tedesca sul welfare animale copre solo una parte di quanto necessario a garantire condizioni ottimali di benessere, L&D collabora con fornitori quali Neuland e Kikok, che offrono prodotti a base di carne provenienti da allevamenti specie-specifici che assicurano il

rispetto di requisiti oltre i limiti di legge. La società tedesca si è inoltre unita alla European chicken initiative, progetto nato dalla coalizione di oltre 30 organizzazioni con l'obiettivo di migliorare le condizioni di vita negli allevamenti di polli.

Le azioni per una maggior tutela degli avicoli prevedono requisiti quali una densità di allevamento inferiore per metro quadro, la limitazione della sovra-alimentazione e standard minimi per materiale leggero e manipolativo, certificati attraverso controlli effettuati da parte di soggetti terzi indipendenti e monitorati tramite relazioni periodiche sullo sviluppo e sullo stato di avanzamento degli impegni presi.

L&D lavora a stretto contatto con i propri fornitori sin dall'inizio del 2019 per creare le condizioni affinché i requisiti della European chicken initiative siano soddisfatti per tutta la gamma di prodotti acquistati dalla società entro il 2026.







5.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare

La lotta contro le abitudini di consumo che sottendono una cultura incentrata sullo spreco non deve fermarsi mai: ancora oggi in Occidente un prodotto alimentare su tre viene buttato via. Ma invertire la tendenza si può e Camst ne è la dimostrazione.

Lo spreco alimentare, che a livello globale riguarda un terzo del cibo prodotto, ha un impatto rilevante sui cambiamenti climatici che minacciano l'Europa e il mondo. Per affrontare queste sfide l'Ue 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. Nel mese di dicembre 2019, la Commissione Europea ha lanciato il Green Deal europeo, un piano d'azione che ha l'obiettivo di trasformare le questioni climatiche e le sfide ambientali in opportunità e rendere la transizione ecologica equa e inclusiva per tutti. Tra le principali linee d'azione anche la strategia "Dal produttore al consumatore", per promuovere un sistema alimentare equo, sano e rispettoso dell'ambiente, che ponga 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. Il Food sustainability index, sviluppato da Economist impact con il supporto della Fondazione Barilla - Center for food and nutrition (Bcfn), esamina dal 2016 le prestazioni in termini di sostenibilità dei sistemi alimentari globali. Secondo il report 2021, l'Italia continua a registrare una performance positiva per quanto riguarda l'eliminazione degli sprechi industriali e domestici. L'analisi, che ha preso in esame 78 Paesi su tre aree (perdita e spreco di cibo,

agricoltura sostenibile e sfide nutrizionali), ci colloca infatti nella parte alta della classifica relativa all'area del food loss and food waste, anche grazie a iniziative, strategie e politiche mirate. Tra queste si evidenzia la legge Gadda, che ha facilitato, anche tramite agevolazioni fiscali, la donazione delle eccedenze alimentari alle onlus. Questo intervento normativo, riconosciuto come best practice a livello mondiale, ha prodotto risultati tangibili: dopo l'entrata in vigore della legge (2016-2017), le donazioni di cibo al terzo settore sono aumentate del 21% solo nel primo anno. Tornando ai dati esaminati dal Food sustainability index, a livello nazionale la filiera produttiva italiana perde solo il 2% del cibo; si stima che lo spreco alimentare pro capite annuo sia di circa 67 kg a livello domestico, di 26 kg nella ristorazione e di 4 kg pro capite nella distribuzione, il dato più basso tra i 78 Paesi presi in considerazione dall'indice. Contrasto allo spreco alimentare, ma anche tutela dell'ambiente e gestione responsabile delle risorse sono alcune delle direttrici che guidano l'azione di Camst, attore consapevole di una filiera che sconta un impatto ambientale rilevante e proprio per questo deve assumere impegni concreti.

L'approccio e le azioni di Camst

La strategia di Camst prevede politiche per prevenire e ridurre gli scarti alimentari. Le policy di contenimento delle eccedenze alimentari agiscono in particolare su alcune aree di impatto, indicate nel prospetto a fianco.

La collaborazione con DeWalt Industrial Tools

Nel 2021, per la prima volta in Italia un ristorante aziendale entra nel network di Too good to go. L'azienda DeWalt Industrial Tools di Perugia, parte del gruppo Stanley Black&Decker, farà da apripista in Italia, aderendo al programma con la propria

mensa gestita da Camst group. I dipendenti dell'azienda potranno acquistare tramite app in uno store loro dedicato delle magic box con i prodotti invenduti del servizio pranzo e, in questo modo, abbattere gli sprechi del ristorante aziendale.

Lotta allo spreco: le azioni di Camst



A monte della produzione dei pasti

1. Innovazione e ottimizzazione dei processi produttivi



Programmazione della produzione e prenotazione dei pasti

1. Software gestionale per l'organizzazione della produzione
2. App e web app per la prenotazione dei pasti



A valle della produzione

1. Recupero di cibo e donazioni
2. Collaborazioni con startup innovative
3. Utilizzo di no spreco bag
4. Progetti pilota di economia circolare per il riutilizzo di sottoprodotti



Promozione di attività formative e informative per i clienti

1. Educazione alimentare
2. Monitoraggio degli sprechi
3. Sviluppo di app e web app per i clienti aziendali



Recupero del cibo ed educazione alimentare

Le app contro lo spreco

Tra le azioni intraprese da Camst nella lotta allo spreco alimentare c'è l'adesione al network Too good to go. L'iniziativa permette a bar, ristoranti, forni, pasticcerie, supermercati e hotel di vendere a un prezzo scontato del 70% confezioni di cibo rimasto invenduto attraverso magic box alimentari. Da ottobre 2019, anno in cui il Gruppo ha aderito all'iniziativa, sono entrati a far parte del network due bar e ristoranti Camst di Bologna (C'Entro e Torrebò), la Tavolamica di Ravenna, due centri cottura del bolognese (Castel Maggiore e Imola) e uno del modenese (Vignola), che hanno reso Camst una tra le prime aziende italiane di ristorazione a estendere la possibilità di accedere alle eccedenze dei propri centri cottura. Anche tra le società estere è alta l'attenzione per la lotta allo spreco alimentare, così come è condivisa la partecipazione al network: la Germania aderisce con tre locali, la Spagna con sei e la Svizzera con due. Dall'avvio della partnership, i locali Camst e quelli del Gruppo hanno venduto 13.000 magic box, corrispondenti a 32,5 tonnellate di CO₂ risparmiate.

Educazione alimentare

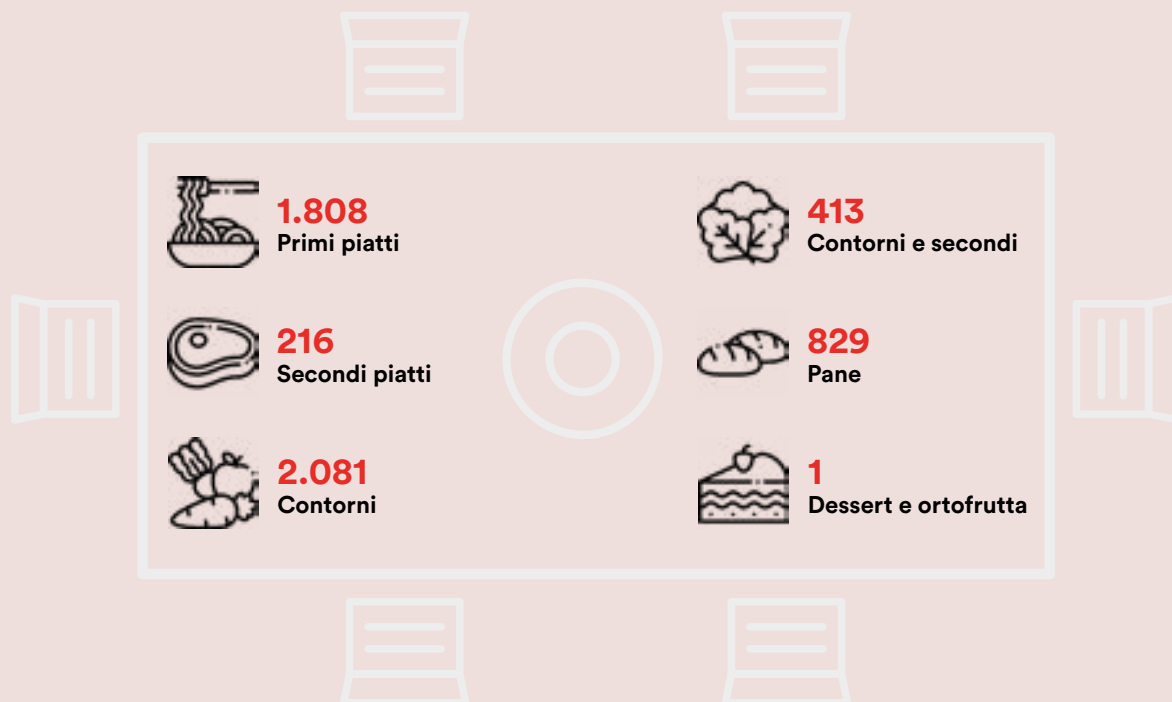
La partnership con Last Minute Market, spin off dell'Università di Bologna che si occupa di economia circolare, permette a Camst, da tanti anni, di sviluppare campagne contro il food waste e percorsi educativi per i diversi servizi di ristorazione. L'educazione alimentare inizia sui banchi di scuola e svolge un ruolo fondamentale nel prevenire gli sprechi di cibo. Per questo in tutti i servizi di refezione scolastica di molte scuole primarie e secondarie di primo grado, tra cui quelle del Comune di Bologna, Camst realizza attività che mirano a ridurre lo spreco, anche attraverso la rilevazione puntuale degli scarti. Parte integrante dell'approccio di Camst all'educazione alimentare è l'utilizzo di un packaging specifico con cui i bambini possono

recuperare alcune tipologie di cibo quali pane, frutta e merende confezionate, condividendo con le famiglie l'importanza di questi piccoli grandi gesti. L'utilizzo delle bag salvaspresco è stato accolto in maniera favorevole da molti dei Comuni dove Camst opera e allargato anche ad altri servizi di ristorazione, tra cui quella aziendale.

Donazioni

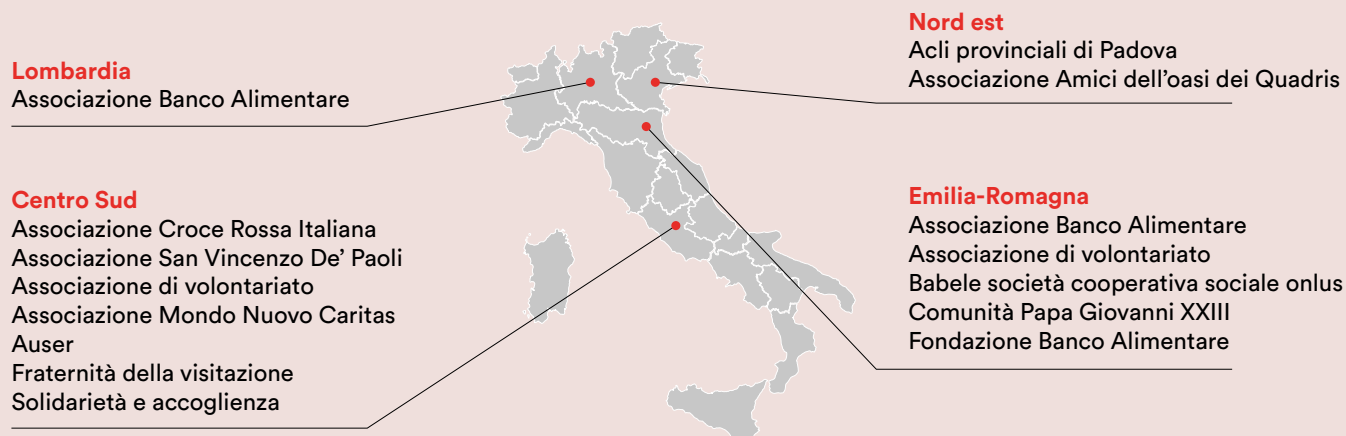
Camst sente una forte responsabilità nella lotta contro lo spreco alimentare: per tale motivo – grazie alla legge Gadda – da quindici anni collabora con associazioni attive sul territorio nazionale per distribuire gratuitamente prodotti alimentari a chi ne ha bisogno. Vengono così recuperati gli esuberanti di alimenti ad alta deperibilità che eccedono l'ordinaria produzione, da destinare a persone e famiglie individuate in collaborazione con le pubbliche amministrazioni. Tale attività viene svolta da Camst mediante appositi accordi con onlus che si fanno carico del ritiro delle derrate alimentari presso i diversi siti. Nel corso degli anni si sono consolidate numerose collaborazioni, sia attraverso contatti diretti con associazioni locali, come la Bottega del cotto in provincia di Bologna, sia tramite la collaborazione con organizzazioni che operano a livello nazionale, come la già citata Last Minute Market o Banco Alimentare. Anche la società spagnola Arcasa collabora con alcuni enti del territorio per la donazione dei pasti. Nel 2021 sono stati donati al programma Pont Alimentari – promosso dagli enti Fundación Banc de Recursos e Rezero – ben 7.240 pasti dell'Ospedale Germans Triás i Pujol (Can Ruti), per un valore complessivo di 21.720 euro e una riduzione di 10,8 tonnellate di CO₂. La società spagnola sta attualmente lavorando per estendere l'attuazione del programma ad altri centri. Arcasa ha inoltre fatto parte dell'Advisory board che ha redatto la Guida per la prevenzione dello spreco alimentare nelle mense scolastiche, promossa dal dipartimento dell'Agricoltura, allevamento e pesca della Generalitat de Catalunya e pubblicata a fine 2021. All'interno dell'Advisory board Arcasa ha partecipato coinvolgendo i membri del team di dietetica e nutrizione.

Donazioni 2021 - che cosa siamo riusciti a recuperare dai locali insieme alle associazioni (kg)



Area	Contorni	Contorni e secondi	Dessert ortofrutta	Pane	Primi	Secondi	Totale
Centro sud	-	-	-	-	-	-	-
Emilia-Romagna	437	413	1	176	1.088	30	2.145
Lombardia	239	-	-	-	436	186	861
Nord est	1.405	-	-	653	284	-	2.342
Totale	2.081	413	1	829	1.808	216	5.348

Enti beneficiari





L&D zero waste

La partecipazione di L&D e di altre tre aziende virtuose al progetto United against waste, avviata nel 2020, è proseguita nel 2021 con importanti novità. Analizzando i dati raccolti l'anno precedente, è stato possibile individuare dove si fosse generato lo spreco alimentare e adottare contromisure appropriate. Le analisi sugli sprechi alimentari di L&D hanno peraltro trovato il supporto diretto del ministero federale dell'Alimentazione e dell'agricoltura. La società tedesca ha inoltre avviato una

partnership molto importante per rispettare il proprio impegno contro gli sprechi alimentari, rifornendo i propri magazzini con le verdure della startup Querfeld, che raccoglie gli ortaggi nati con forme non ammissibili nei supermercati, destinati per questo a essere scartati. Da ultimo, si sottolinea il progetto interno avviato da L&D sui pasti invenduti ai clienti, che possono essere direttamente acquistati dai dipendenti a un prezzo ridotto, in imballaggi riutilizzabili e sostenibili.



Niente pane da sprecare per Cheval Blanc

Sette anni di ricerca, uniti alla collaborazione con Jesper Gøtz, chef esperto di lievito madre, hanno portato allo sviluppo di una soluzione per ridurre gli sprechi di pane, l'alimento più spesso dissipato nella ristorazione danese. Insieme al rinomato chef, Cheval Blanc ha potuto sviluppare il "miglior pane da mensa della Danimarca". Come la società danese rimarca, la ricetta non è segreta: si tratta di imparare le giuste tecniche e di avere un ottimo lievito madre come base di partenza, unito a una farina biologica di qualità, prodotta e trasportata in maniera

sostenibile. La qualità della farina, infatti, non si misura solo in base alla provenienza, ma anche all'impatto ambientale che essa genera. Secondo Cheval Blanc un ottimo pane, prodotto con lievito madre e ingredienti di qualità, ha un valore di sazietà pari alla carne. Soprattutto nel caso in cui si desideri un pasto senza proteine animali, il pane a lievitazione naturale diventa quindi ingrediente fondamentale della pietanza, come nel caso di una zuppa di cipolle francese.

Recupero prodotti dal centro distributivo

In collaborazione con la direzione Acquisti e logistica, è stato da tempo attivato un progetto di razionalizzazione del Rac (zona del magazzino dove vengono stoccati in modo controllato i prodotti non conformi) e di riduzione dei costi annuali di smaltimento, cedendo queste derrate alimentari a enti non 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 condotto a una riduzione delle quantità.

L'impronta di Camst

Attraverso le donazioni alle onlus del territorio e grazie alla collaborazione con Last Minute Market, il Gruppo è riuscito nel tempo a costruire un metodo consolidato per gestire in maniera progressiva le donazioni/ritiri, verificando sia gli aspetti strettamente connessi con l'igiene e la sicurezza del prodotto, sia quelli 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. Last Minute Market, poi,

facilita l'incontro diretto tra la domanda e l'offerta. Per avere un riscontro più concreto di quanto impatta l'impegno contro lo spreco alimentare, Camst, con l'aiuto di Lmm, da anni calcola l'impronta delle donazioni fatte agli enti beneficiari.

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.

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.

Recupero prodotti dal centro distributivo in favore della pubblica assistenza (kg)



Prodotti secchi
(pasta, conserve, olio)



Prodotti freschi
(carne e latticini)



Prodotti surgelati

Totale

2019	8.307	8.080	5	16.392
2020	23.385	11.114	1.127	35.626
2021	4.864	14.117	1.653	20.634

L'impronta del cibo recuperato da Camst



Carbon footprint
(kg di CO₂ equivalente)



Water footprint
(m3 di acqua)



Ecological footprint
(m2 globali H₂O + terreno)

	Carbon footprint (kg di CO ₂ equivalente)	Water footprint (m3 di acqua)	Ecological footprint (m2 globali H ₂ O + terreno)
2019	154.847	96.778	1.114.231
2020	184.170	118.470	1.382.680
2021	104.301	53.139	793.361



Equivalente viaggi
Milano-Napoli



Equivalente
piscine olimpiche



Equivalente
campi da calcio

	Equivalente viaggi Milano-Napoli	Equivalente piscine olimpiche	Equivalente campi da calcio
2019	1.199	30	156
2020	1.425	37	193
2021	807	17	111



Il misuratore di CO₂ di Cheval Blanc

Cheval Blanc ha investito tempo e risorse nello sviluppo di un misuratore di CO₂ di semplice utilizzo, dal quale è possibile ottenere risultati di facile comprensione per gli ospiti delle mense e per gli addetti ai lavori. La tecnologia è stata implementata a partire dalla carne, che – con particolare riferimento a quella rossa – rappresenta uno degli alimenti a maggior impatto sulle emissioni, ancora molto presente nelle diete nonostante il trend di riduzione dei consumi che si registra in Europa. A partire dalle prime misurazioni è emerso che a ciascun tipo di carne corrisponde un determinato rilascio di CO₂. Quella di agnello, ad esempio, ha un impatto quattro volte più elevato rispetto alla carne di maiale.

I fattori da considerare quando si calcola l'impronta di un determinato alimento sono diversi: il metodo di coltivazione, l'allevamento, la raccolta, la lavorazione e il trasporto dello stesso. Nello specifico, il misuratore di CO₂ sviluppato da Cheval Blanc effettua i propri calcoli sulla base di dati forniti da Dca - Centro nazionale per l'alimentazione e l'agricoltura danese. L'impronta climatica viene calcolata in modo tale che la produzione di 1 kg di cibo venga convertita in kg di CO₂ equivalente, tenendo ovviamente in considerazione tutto il ciclo di vita del prodotto, ossia le emissioni complessive di anidride carbonica fino all'arrivo al supermercato.



Progetto stampanti

In linea con il progetto Alberi (cfr. paragrafo dedicato alle partnership), indirizzato a compensare l'impatto della carta stampata, la direzione Sistemi informativi ha dato avvio a un progetto parallelo per la riduzione del numero delle stampanti presenti nelle sedi e negli uffici amministrativi di Camst.

Oltre all'abbattimento dei costi di stampa, dei toner e della manutenzione, l'impatto ambientale migliora quando la stampa viene ridotta e/o sostituita dalla consultazione in digitale. L'obiettivo è educare la popolazione aziendale a un uso parsimonioso della carta stampata, riducendo l'impatto generato. Si

è calcolato che sono in media 21 milioni i fogli stampati ogni anno, corrispondenti a ben 262 alberi abbattuti. Il progetto, inoltre, prevede la possibilità di stampa solo con caratteristiche di default per il risparmio del toner e l'applicazione del metodo della stampa trattenuta.

Quest'ultimo consiste in una conferma della stampa da parte dell'utente direttamente dal display della stampante, evitando documenti stampati e successivamente dimenticati. Infine, è prevista la redazione di un report individuale per monitorare l'utilizzo personale delle stampanti.



5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi

Una quota di rifiuti più che significativa in molte parti del mondo viene ancora oggi dispersa nell'ambiente. Eppure basterebbe una corretta gestione dei residui materiali della nostra vita di consumatori a fare la differenza. Ecco come.

La sostenibilità nell'offerta di Camst group

La politica ambientale di Camst group 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.

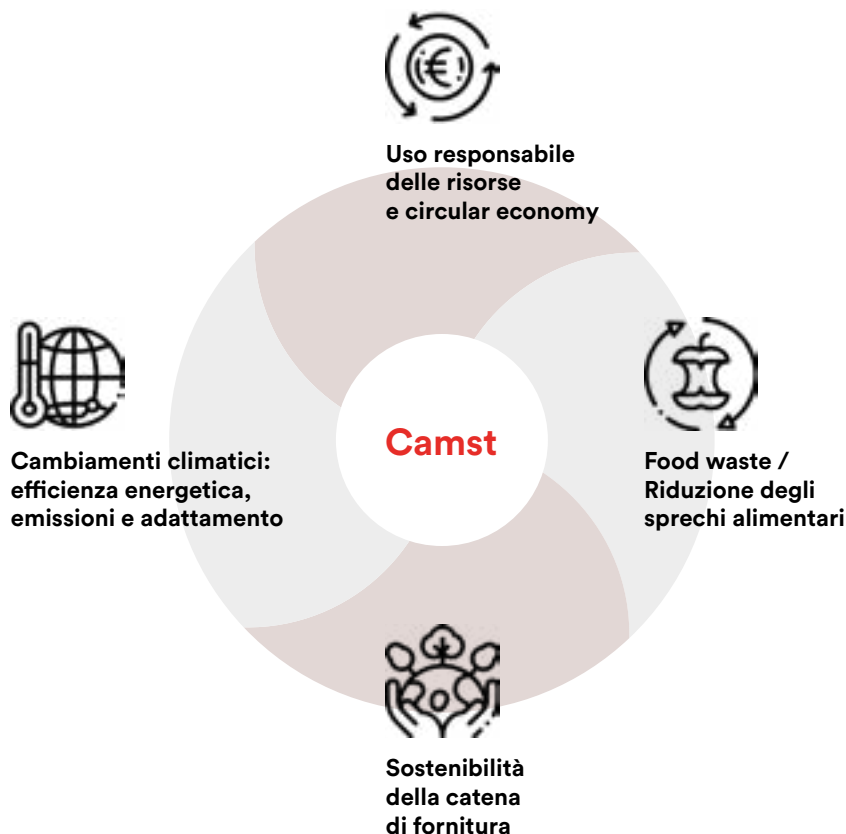
Per il Gruppo la sostenibilità rappresenta sempre un concetto dinamico, in cui sono compresenti i differenti ambiti specifici e le relative declinazioni, caratterizzate da

continue interrelazioni (tematiche materiali):

- uso responsabile delle risorse e circular economy;
- food waste e riduzione degli sprechi alimentari;
- sostenibilità della catena di fornitura;
- cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni e adattamento.

Si precisa che i dati quantitativi contenuti nel presente capitolo si riferiscono alla capogruppo Camst e alle società controllate operanti sul territorio italiano. Il progetto di estensione della raccolta dei dati anche alle società controllate estere è al momento in corso di realizzazione.

Camst Group – i quattro punti della politica ambientale





La gestione dei rifiuti

La corretta gestione dei rifiuti è strettamente connessa alla loro persistenza nell'ambiente, alla loro quantità in progressivo aumento, all'eterogeneità dei materiali 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 valorizzabili con altre modalità.

Rispondendo alla normativa italiana, 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 di Camst e delle società italiane del Gruppo. Si evidenzia che il dato sul totale dei rifiuti per

l'anno 2020 riportato nelle tabelle seguenti risulta differente da quello pubblicato sul bilancio di sostenibilità 2020, a causa di un refuso in fase di redazione del documento precedente.

Per facilitare la lettura delle tabelle si è scelto di raggruppare alcune categorie di rifiuti sotto la voce "rifiuti pericolosi vari". Tale categoria include: emulsioni e soluzioni per macchinari non contenenti alogeni; imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze; filtri dell'olio; apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi, Hcfc, Hfc; oli minerali per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati; rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose; gas in contenitori a pressione (compresi gli halon) contenenti sostanze pericolose; altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose; batterie al piombo.

Camst group (Italia) – ristorazione – rifiuti per categoria (tonnellate)

	2019			2020			2021		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Rifiuti pericolosi vari	0,50	0,43	0,93	1,51	0,60	2,11	0,88	0,49	1,37
Totale	0,50	0,43	0,93	1,51	0,60	2,11	0,88	0,49	1,37
Rifiuti non pericolosi									
Pulizia vasche condensagrassi	286,66	1.479,05	1.765,71	543,31	1.071,67	1.614,98	135,78	1.717,38	1.853,16
Rifiuti urbani o assimilabili	1.437,29	4,92	1.442,21	918,19	–	918,19	988,36	–	988,36
Rifiuti da demolizioni	12,42	–	12,42	15,92	–	15,92	6,07	–	6,07
Apparecchiature fuori uso e rifiuti stampanti	3,42	0,06	3,48	7,66	34,61	42,27	4,67	–	4,67
Veicoli fuori uso e rifiuti correlati	–	–	–	–	–	–	0,40	–	0,40
Rifiuti da manutenzione	0,02	–	0,02	–	–	–	0,27	–	0,27
Totale	1.739,81	1.484,03	3.223,84	1.485,09	1.106,28	2.591,37	1.135,55	1.717,38	2.852,93
Totale rifiuti	1.740,31	1.484,46	3.224,77	1.486,60	1.106,88	2.593,48	1.136,43	1.717,87	2.854,30

Camst group (Italia) - ristorazione - recupero rifiuti (tonnellate)

	2019			2020			2021		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di recupero									
Rifiuti pericolosi vari	–	0,50	0,50	–	1,51	1,51	–	0,88	0,88
Totale	–	0,50	0,50	–	1,51	1,51	–	0,88	0,88
Totale rifiuti pericolosi	–	0,50	0,50	–	1,51	1,51	–	0,88	0,88
Rifiuti non pericolosi									
Preparazione per il riutilizzo									
Rifiuti urbani o assimilabili	–	71,69	71,69	–	40,70	40,70	–	41,57	41,57
Totale	–	71,69	71,69	–	40,70	40,70	–	41,57	41,57
Riciclaggio									
Rifiuti urbani o assimilabili	–	191,14	191,14	–	214,48	214,48	–	249,64	249,64
Pulizia vasche condensagrassi	–	244,31	244,31	–	486,06	486,06	–	91,68	91,68
Rifiuti da manutenzione attrezzature e impianti	–	–	–	–	–	–	–	0,27	0,27
Apparecchiature fuori uso e rifiuti stampanti	–	0,10	0,10	–	0,69	0,69	–	0,11	0,11
Rifiuti da demolizioni	–	1,10	1,10	–	–	–	–	–	–
Totale	–	436,65	436,65	–	701,23	701,23	–	341,70	341,70
Altre operazioni di recupero									
Rifiuti urbani o assimilabili	–	1.174,40	1.174,40	–	662,00	662,00	–	523,98	523,98
Pulizia vasche condensagrassi	–	42,35	42,35	–	57,00	57,00	–	44,10	44,10
Apparecchiature fuori uso e rifiuti stampanti	–	3,23	3,23	–	6,95	6,95	–	4,57	4,57
Rifiuti da demolizioni	–	11,32	11,32	–	16,02	16,02	–	179,24	179,24
Veicoli fuori uso e rifiuti correlati	–	–	–	–	–	–	–	0,40	0,40
Rifiuti da manutenzione	–	0,02	0,02	–	–	–	–	–	–
Totale	–	1.231,32	1.231,32	–	741,97	741,97	–	752,28	752,28
Totale rifiuti non pericolosi	–	1.739,65	1.739,65	–	1.483,90	1.483,90	–	1.135,55	1.135,55
Totale rifiuti	–	1.740,16	1.740,16	–	1.485,42	1.485,42	–	1.136,43	1.136,43

Camst group (Italia) – ristorazione – smaltimento rifiuti (tonnellate)

	2019			2020			2021		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di smaltimento									
Rifiuti pericolosi vari	–	0,43	0,43	–	0,60	0,60	–	0,46	0,46
Totale	–	0,43	0,43	–	0,60	0,60	–	0,46	0,46
Totale rifiuti pericolosi	–	0,43	0,43	–	0,60	0,60	–	0,46	0,46
Rifiuti non pericolosi									
Discarica									
Apparecchiature fuori uso e rifiuti stampanti	–	–	–	–	0,01	0,01	–	–	–
Totale	–	–	–	–	0,01	0,01	–	–	–
Altre operazioni di smaltimento									
Rifiuti urbani o assimilabili	–	4,92	4,92	–	–	–	–	0,01	0,01
Pulizia vasche condensagrassi	–	1.479,03	1.479,03	–	1.071,67	1.071,67	–	1.717,41	1.717,41
Apparecchiature fuori uso e rifiuti stampanti	–	0,06	0,06	–	34,60	34,60	–	–	–
Totale	–	1.484,01	1.484,01	–	1.106,27	1.106,27	–	1.717,42	1.717,42
Totale rifiuti non pericolosi	–	1.484,01	1.484,01	–	1.106,28	1.106,28	–	1.717,42	1.717,42
Totale rifiuti	–	1.484,44	1.484,44	–	1.106,88	1.106,88	–	1.717,88	1.717,88

Nella tabella a p. 172 sono riportati i rifiuti per la business unit del facility. Seguendo l'esempio delle tabelle relative ai rifiuti della ristorazione, al fine di facilitare la lettura del documento, si è deciso di accorpate alcune categorie di rifiuti sotto la voce "altri". Tale categoria include: acidi e basi di decapaggio; oli minerali per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati; altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione; clorofluorocarburi, Hcfc, Hfc; altri solventi e miscele di solventi; imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da esse; assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose; liquidi antigelo contenenti sostanze pericolose; apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi (no Pcb); rifiuti inorganici contenenti sostanze pericolose; gas in contenitori a pressione (compresi gli halon) contenenti sostanze

pericolose; batterie al nichel cadmio; miscele bituminose contenenti catrame di carbone; altri materiali isolanti contenenti o costituiti da sostanze pericolose; apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso non contenenti mercurio, né clorofluorocarburi; assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi non contaminati da sostanze pericolose; apparecchiature fuori uso non contenenti componenti pericolosi o Pcb; componenti non pericolosi rimossi da apparecchiature fuori uso; batterie alcaline, tranne quelle contenenti mercurio; cemento; vetro; plastica; cartongesso; materiali da costruzione a base di gesso non contenenti sostanze pericolose; cavi non impregnati di sostanze pericolose; resine a scambio ionico esaurite; batterie e accumulatori non classificati pericolosi; fanghi delle fosse settiche; rifiuti prodotti dalle pulizie delle acque di scarico; rifiuti ingombranti; toner per stampa esausti.



Camst capogruppo - facility - rifiuti per categoria (tonnellate)

	2019			2020			2021		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altri rifiuti pericolosi	1,84	0,17	2,01	2,79	0,87	3,67	1,81	1,16	2,97
Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi, Hcfc, Hfc	3,58	-	3,58	5,36	-	5,36	-	-	-
Batterie al piombo	6,70	-	6,70	12,64	-	12,64	10,46	-	10,46
Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	1,52	-	1,52	2,10	-	2,10	2,20	-	2,20
Totale	13,64	0,17	13,81	22,89	0,87	23,76	14,48	1,16	15,63
Rifiuti non pericolosi									
Imballaggi in materiali misti	32,97	27,92	60,89	29,99	38,98	68,97	69,60	-	69,60
Altri rifiuti non pericolosi	6,72	3,77	10,49	2,90	4,36	7,26	133,89	6,70	140,59
Ferro e acciaio	13,63	-	13,63	52,36	-	52,36	49,68	-	49,68
Rifiuti misti da attività di costruzione e demolizione	38,54	-	38,54	41,48	-	41,48	153,34	-	153,34
Residui pulizia stradale	52,70	-	52,70	28,80	-	28,80	71,96	-	71,96
Totale	144,56	31,69	176,25	155,53	43,34	198,87	478,47	6,70	485,17
Totale rifiuti	158,20	31,86	190,06	178,42	44,21	222,64	492,94	7,86	500,80

Camst capogruppo - facility - recupero rifiuti (tonnellate)

	2019			2020			2021		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di recupero									
Altri	-	3,36	3,36	-	4,89	4,89	-	4,01	4,01
Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi, Hcfc, Hfc	-	3,58	3,58	-	5,36	5,36	-	-	-
Batterie al piombo	-	6,70	6,70	-	12,64	12,64	-	10,46	10,46
Totale	-	13,64	13,64	-	22,89	22,89	-	14,48	14,48
Totale rifiuti pericolosi	-	13,64	13,64	-	22,89	22,89	-	14,48	14,48
Rifiuti non pericolosi									
Riciclaggio									
Altri	-	1,50	1,50	-	0,51	0,51	-	69,23	69,23
Rifiuti misti da attività di costruzione e demolizione	-	19,13	19,13	-	-	-	-	-	-
Totale	-	20,63	20,63	-	0,51	0,51	-	69,23	69,23
Altre operazioni di recupero									
Imballaggi in materiali misti	-	32,97	32,97	-	29,99	29,99	-	69,60	69,60
Altri	-	9,75	9,75	-	9,19	9,19	-	64,66	64,66
Ferro e acciaio (messi in riserva per il recupero)	-	13,63	13,63	-	51,07	51,07	-	49,68	49,68
Rifiuti misti da attività di costruzione e demolizione	-	14,88	14,88	-	35,98	35,98	-	153,34	153,34
Residui pulizia stradale	-	52,70	52,70	-	28,80	28,80	-	71,96	71,96
Totale	-	123,93	123,93	-	155,03	155,03	-	409,24	409,24
Totale rifiuti non pericolosi	-	144,56	144,56	-	155,53	155,53	-	478,47	478,47
Totale rifiuti	-	158,20	158,20	-	178,42	178,42	-	492,94	492,94

Camst capogruppo - facility - smaltimento rifiuti (tonnellate)

	2019			2020			2021		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di smaltimento									
Altri	-	0,17	0,17	-	0,60	0,60	-	1,16	1,16
Totale	-	0,17	0,17	-	0,60	0,60	-	1,16	1,16
Totale rifiuti pericolosi	-	0,17	0,17	-	0,60	0,60	-	1,16	1,16
Rifiuti non pericolosi									
Discarica									
Rifiuti ingombranti	-	1,22	1,22	-	-	-	-	-	-
Totale	-	1,22	1,22	-	-	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento									
Imballaggi in materiali misti	-	27,92	27,92	-	38,98	38,98	-	-	-
Fanghi fosse settiche	-	-	-	-	4,36	4,36	-	-	-
Rifiuti da pulizia acque di scarico	-	-	-	-	-	-	-	6,70	6,70
Altri	-	2,55	2,55	-	-	-	-	-	-
Totale	-	30,47	30,47	-	43,34	43,34	-	6,70	6,70
Totale rifiuti non pericolosi	-	31,69	31,69	-	43,34	43,34	-	6,70	6,70
Totale rifiuti	-	31,86	31,86	-	43,94	43,94	-	7,86	7,86



Valorizzare i rifiuti: Waste2Value

Waste2Value è un progetto di economia circolare nato nel 2020 per generare valore dagli scarti alimentari, grazie ai finanziamenti legati a un bando del Comune di Castenaso.

Il progetto ha previsto modalità di collaborazione congiunta tra i vari partner al fine di raggiungere un ambizioso obiettivo di circolarità a ciclo chiuso.

Attraverso la collaborazione tra Igd SiiQ, Coop Alleanza 3.0 e Camst, con il supporto operativo e logistico di Impronta Etica e del Comune di Villanova di Castenaso, è stato installato un macchinario in grado di dare nuova vita a bucce d'arancia e fondi di caffè che ogni giorno vengono dissipati dai bar all'interno del Centro Nova di Bologna (uno dei centri commerciali nei quali Camst opera insieme agli altri partner). Grazie a questi scarti, sarà prodotto un ammendante per la realizzazione di un giardino fiorito all'interno del Centro.

Il giardino non avrà solo una funzione estetica: sarà anche un luogo di didattica e divulgazione per i frequentatori e servirà da esempio per le altre realtà che vorranno impegnarsi in progetti di economia circolare simili.



La partnership Camst-Hera e l'esperienza di Arcasa: la produzione di risorse nuove a partire dal rifiuto

Camst e gruppo Hera hanno avviato nel 2020 una collaborazione su progetti di economia circolare per la produzione di biodiesel da oli vegetali esausti e di biometano derivante da rifiuti organici. La partnership si è consolidata nel corso del 2021, dedicando particolare attenzione alla fase di monitoraggio dei risultati, che consente di individuare criticità da risolvere, avere una visione ad ampio spettro di ciascuna iniziativa e calcolare il reale impatto ambientale di quest'ultima.

Per quanto riguarda il primo progetto, Camst ha attivato una filiera circolare closed-loop per gli oli vegetali esausti prodotti in 62 cucine presenti nelle province di Bologna, Modena e Ravenna. L'olio lavorato viene successivamente inviato a una bioraffineria per essere trasformato in biocarburante da Hera, la cui filiera del biodiesel è stata certificata come sostenibile dall'ente di certificazione SGS. È proprio grazie a questa certificazione che è possibile calcolare l'impatto ambientale positivo prodotto da Camst. Solo nel 2021, dalle cucine del Gruppo sono stati raccolti 19.595 kg di oli vegetali che, secondo la misurazione realizzata da Hera, hanno contribuito a:

- produrre 18,80 tonnellate di biodiesel, equivalenti a 22.800 litri erogati alla pompa;
- evitare l'utilizzo di 63 tonnellate di CO₂;
- avere un risparmio annuale di 19 tonnellate equivalenti di petrolio.

È stato inoltre calcolato che il risultato ottenuto dalle 62 cucine facenti parte del progetto equivale, in termini di risparmi di anidride carbonica, all'assorbimento di CO₂ di ben 3.150 piante di medio fusto. Il progetto, alla luce dei risultati raggiunti, ha convinto l'azienda ad ampliare il raggio d'azione del ritiro degli oli esausti in collaborazione con Hera, che a partire dal 2022 coprirà anche le regioni del Friuli-Venezia Giulia, Toscana, Umbria, Lazio, Lombardia, Sardegna, Trentino-Alto Adige, Veneto, Marche, Abruzzo e Liguria.

Per quanto riguarda il progetto di produzione del biometano, il rifiuto organico prodotto da Camst nelle province di Bologna e Modena viene ritirato da Hera e trasformato nell'impianto di Sant'Agata Bolognese. All'interno di questo processo viene recuperato anche l'organico solido, trasformato in compost. Anche in questo caso la misurazione si è rivelata fondamentale e ha evidenziato risultati positivi. Nel 2021 sono state raccolte 421 tonnellate di rifiuti organici, utili a produrre 32.838 m³ di biometano. Inoltre, si è evitato l'utilizzo di combustibile fossile pari a 25 tonnellate equivalenti di petrolio e di 59 tonnellate di CO₂. Si è infine stimato che il biometano prodotto consentirebbe di percorrere circa 460.000 km, valore che corrisponde al consumo annuo di circa 23 auto di media cilindrata, e che la quantità di CO₂ risparmiata equivale all'assorbimento della stessa generato da circa 3.000 piante di medio fusto.

Anche la società spagnola Arcasa ha sviluppato un progetto analogo in collaborazione con due ong spagnole, Rastro Solidario e Adislaf Recikla, che si dedicano alla produzione di biodiesel a partire da oli esausti di produzione. La collaborazione con Adislaf Recikla ha fatto sì che nel 2021 il recupero di oli esausti raggiungesse i 4.815 litri. Rastro Solidario dedica i proventi derivanti dalla vendita del biodiesel, che per il 2021 ammontano a 2.632 euro, ad attività benefiche.





Politica ambientale ed energetica

Camst group si impegna a operare secondo logiche e prospettive di tutela ambientale, anche attraverso la prevenzione dell'inquinamento e la riduzione di possibili impatti connessi alle attività condotte e ai 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 di Camst group 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 i consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

Sistema di gestione energia

Camst da alcuni anni ha ottenuto la certificazione UNI CEI EN ISO 50001:2018 per l'area ristorazione e persegue una gestione efficiente e sostenibile dei consumi energetici. Per il gruppo l'energia è una risorsa strategica ed essenziale per creare valore per i propri clienti, oltre a essere indispensabile per gestire

la fase di transizione verso un futuro a basse emissioni e un approvvigionamento più sicuro. Le risorse energetiche rappresentano un nodo vitale del legame che unisce la crescita economica di Camst group e lo sviluppo del territorio, la tutela dell'ambiente e quella del potenziale d'influenza sulla collettività.

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 riguardano anche le attività legate al trasporto dei pasti e alla mobilità aziendale, oltre alla climatizzazione degli ambienti di lavoro. Nella divisione facility la maggior parte delle gestioni sono indirette e i consumi ricadono all'interno delle competenze dei clienti. I consumi indicati nella tabella a p. 179, espressi in gigajoule (Gj), si riferiscono ai consumi di energia della capogruppo Camst e a quelli delle principali società controllate italiane: Bassa Romagna, Finrest, Gerist, GI Gastronomia e I Praticelli. Non risultano al momento disponibili i dati relativi ai consumi di energia al di fuori dell'organizzazione, in particolare per quanto riguarda la filiera di fornitura e la logistica.

Nel 2021 vi è stato un aumento dei consumi rispetto al 2020, in parte dovuto alla ripresa delle attività. In particolare:

- il consumo di energia elettrica è aumentato del 9%;
- il consumo di metano è aumentato dell'11%;
- il consumo per i carburanti è aumentato del 25%.

Il confronto con il 2019, ovvero con il periodo pre pandemia, rivela invece una riduzione dei valori – come evidenziato nelle infografiche a fianco – per quanto influenzata da una produzione non ancora a pieno regime.

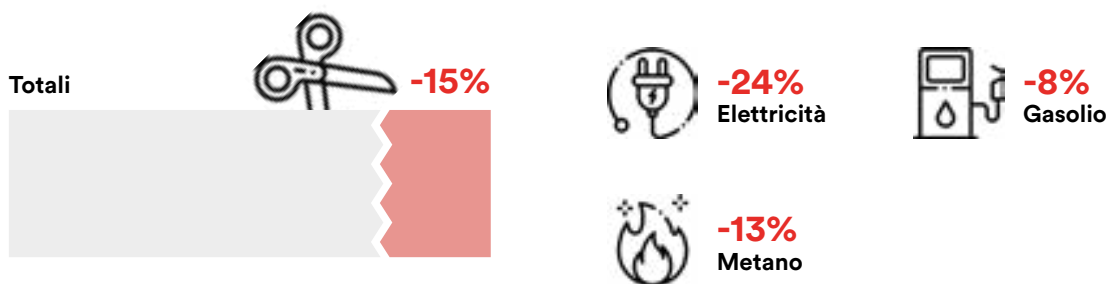
I consumi elettrici e di metano comprendono, oltre a quelli dei centri produttivi per i quali il gestore energetico fattura direttamente a Camst o alle società italiane del Gruppo, anche le stime relative alle utenze intestate non a Camst, ma al cliente. Tali consumi sono stati stimati sulla base di indicatori di produzione omogenei rispetto ai centri con fatturazione diretta.

I dati dei consumi per area/divisione sono relativi a 390 unità di consumo della ristorazione, nelle quali sono stati inseriti anche i servizi comuni, e a 59 unità di consumo riguardanti il facility. Il numero di tali unità è soggetto a variazioni rispetto al periodo precedente. Si precisa che per unità di consumo si intende l'insieme dei siti nei quali sono stati registrati i consumi di almeno uno dei vettori energetici presi in esame.

Camst group (Italia) - energia consumata (GigaJoule)

	2019	2020	2021
Energia elettrica	341.342	252.508	276.058
di cui da fonti rinnovabili	2.565	2.844	46.472
Carburanti	47.484	37.654	46.879
Gasolio	43.916	34.410	40.640
Benzina senza piombo	1.462	1.004	1.683
Gpl	2.106	2.240	4.556
Metano	441.070	346.304	391.457
Teleriscaldamento	11.849	12.188	8.303
Legna (rinnovabile)	12.661	5.816	5.069
Totale consumo energia	854.406	654.470	727.767
di cui da fonti rinnovabili	15.226	8.661	51.541
Energia consumata per area/divisione			
Ristorazione	802.458	602.457	671.220
Facility	51.948	52.013	56.546
Totale consumo energia	854.406	654.470	727.767

Camst group – consumi totali di energia – 2021 vs 2019



Camst group – impiego di energia da fonti rinnovabili – 2021 vs 2019



Intensità energetica

Gli indici del consumo di energia per unità di prodotto della capogruppo e delle società controllate italiane sono stati calcolati per le aree ristorazione e facility.

Per la ristorazione è stato utilizzato quale parametro di riferimento il numero di pasti serviti, mentre per Camst facility il numero di work order, ossia di richieste d'intervento pervenute da clienti. Per quanto riguarda la ristorazione, l'indice di intensità per l'anno 2021 risulta in miglioramento rispetto al 2020,

ma non ancora in linea con i valori pre-crisi. Il dato è influenzato dalla presenza nei conteggi di una società che non effettua servizio di ristorazione (I Praticelli), non presente nel Gruppo l'anno scorso, e dalla riorganizzazione della società GI Gastronomia Italiana.

Considerando la sola capogruppo Camst, i dati sono in miglioramento e si avvicinano ai valori del periodo precedente alla crisi.

Per la divisione facility è confermato il trend di miglioramento già mostrato negli anni precedenti.

Camst group (Italia) – intensità energetica

		2019	2020	2021
Indice intensità ristorazione				
Consumi energia	Gj	802.458	602.457	671.220
Metric (numero di pasti) ¹	Nr	120.911.890	71.568.022	93.206.703
Indice intensità	Gj/ NrX1000	6,64	8,42	7,20
Indice intensità facility				
Consumi energia	Gj	51.948	52.013	56.546
Metric (numero di work order)	Nr	52.243	55.900	60.998
Indice intensità	Gj/ Nr	0,99	0,93	0,93

¹Ristorazione - Il Sge (sistema energia) calcola il numero di pasti totale comprensivo dei passaggi interni (Pint) che generano in ogni caso consumi energetici.

Camst capogruppo – intensità energetica

		2019	2020	2021
Indice intensità ristorazione				
Consumi energia	Gj	784.358	590.517	641.954
Metric (numero di pasti) ¹	Nr	119.406.659	70.748.686	92.126.070
Indice intensità	Gj/ NrX1000	6,57	8,35	6,97

¹Ristorazione - Il Sge (sistema energia) calcola il numero di pasti totale comprensivo dei passaggi interni (Pint) che generano in ogni caso consumi energetici.

Analisi energetica aziendale

Quale parte integrante del processo di 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, 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_{ep}, che rappresenta l'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 primaria. Per sommare fonti tra loro non omogenee e calcolare i consumi complessivi dei 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 si caratterizzano per:

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

Nella tabella a p. 182 è riportato il numero dei locali rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione dell'energia, confrontato con le gestioni in cui vengono conteggiati i pasti o l'emissione degli scontrini.

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 (come riportato in tabella a p. 183) 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.



Campo di applicazione dell'analisi (unità)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Locali rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione dell'energia	158	153	152	156	154	142
Locali complessivi nei quali sono prodotti pasti o emessi scontrini	1.904	1.972	1.865	1.809	1.734	1.799

Risultati nel campo di applicazione

	Nuova baseline 2017-2020	2021
Consumo energia primaria (kWhep) – cumulato	518.492.291	108.187.634
Numero di pasti prodotti – cumulato	169.716.459	37.834.746
Indice di prestazione Consumo energia primaria / numero di pasti (kWhep/pst)	3,055	2,859
Variazione indice di prestazione rispetto anno precedente (%)		-6,40%

Indicatori di prestazione

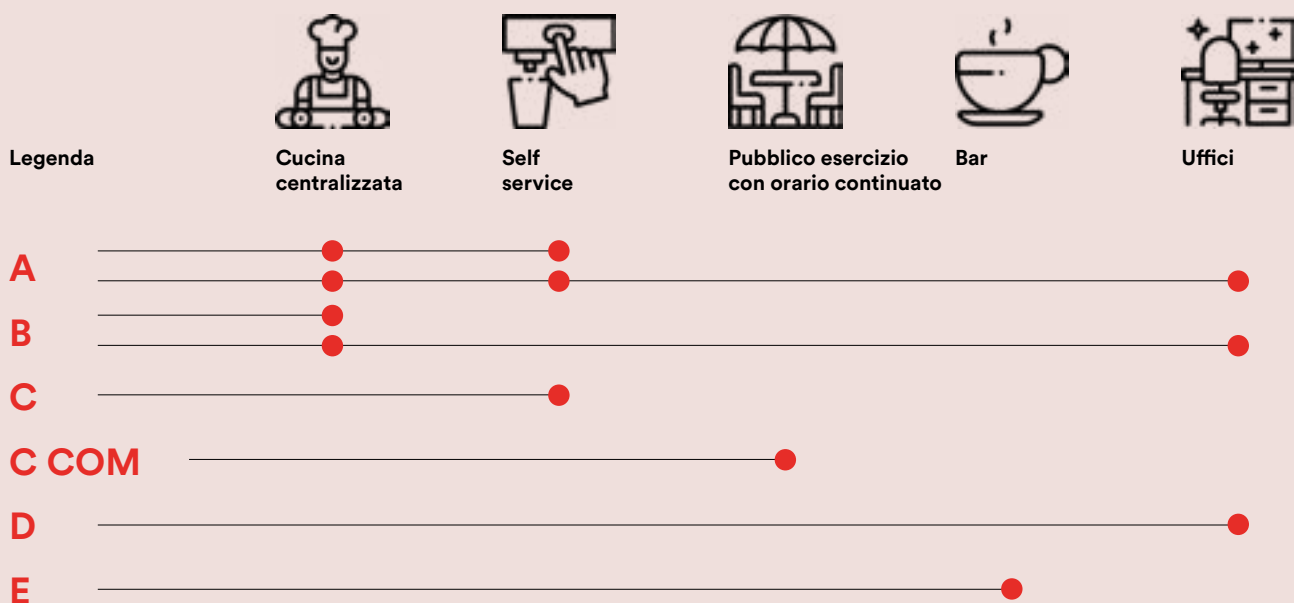
L'indice serve a descrivere la prestazione energetica di ogni singolo locale, in modo da consentire un confronto con gli esercizi della stessa categoria.

Gli indici di prestazione di ciascun locale sono calcolati in base alle tipologie d'appartenenza, come segue:

- 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 (uffici): 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 (bar): 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 (magazzino centralizzato): 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.

Nella tabella sopra sono riportati i risultati complessivi dell'analisi energetica 2021, messi a confronto con la nuova baseline, pari ai risultati raggiunti nel periodo 2017-2020. 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 determinato 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.



I risultati dell'analisi energetica

Tipologia	Indice	Vecchia baseline 2016	Nuova baseline 2017-2020	2021
A	kWhep/pst	2,375*	2,565	2,488
	Var (%)		7,98%	
B	kWhep/pst	1,735	1,818	1,802
	Var (%)		4,70%	
C	kWhep/pst	6,313	6,474	7,673
	Var (%)		2,54%	
C COM	kWhep/pst	9,112	9,629	29,499
	Var (%)		5,68%	
D	kWhep/m2	339,02*	279,142	263,392
	Var (%)		-17,71%	
E	kWhep/scn	0,822	0,867	10,197
	Var (%)		5,42%	
F	kWhep/ton**	6,797	6,480	9,169
	Var (%)		-4,66%	41,49%
Complessivo	kWhep/pst	3,130	3,055	2,859
	Var (%)		-2,41%	-6,40%

*rettifica valore rispetto al bilancio pubblicato nel 2016

**aggiornamento indice di prestazione normalizzato in funzione della merce movimentata e della temperatura esterna

Obiettivi e risultati

Vengono di seguito riportati, per ogni singola tipologia, i risultati dell'analisi energetica aziendale. La variazione percentuale dell'indice di prestazione è calcolata per l'indice complessivo e per la tipologia F, in coerenza con gli obiettivi fissati per il quinquennio 2021-2025. Le variazioni sono calcolate rispetto ai valori medi del periodo 2017-2020, che risulta essere la nuova baseline di riferimento.

Per il 2021 l'indice complessivo ha evidenziato una riduzione del 6,4% rispetto alla nuova baseline 2017-2020. Invece l'indice della tipologia F ha evidenziato un peggioramento di quasi il 42%, dovuto alla riduzione della merce movimentata.

Non sono stati calcolati scostamenti degli indici riguardanti le tipologie A, B, C, C COM e E, poiché non vi sono obiettivi specifici. Per il quinquennio 2021-2025 sono gli obiettivi riportati nel prospetto.

Gli obiettivi 2021-2025

Tipologia	Indice	Baseline 2017-2020	Obiettivi 2021-2025
A	kWhep/pst	2,565	Suddivisione dei consumi e progressivo inserimento delle singole attività all'interno delle categorie di riferimento (B, C e D)
	Var (%)		
F	kWhep/ton**	6,480	6,350
	Var (%)		-2,00%
Complessivo	kWhep/pst	3,055	2,994
	Var (%)		-2,00%



Interventi di efficientamento energetico

Nel 2021, periodo post Covid, sono stati realizzati 13 interventi di efficienza energetica che hanno comportato la riduzione di quasi 500.000 kWh primari di energia.

Gli investimenti hanno interessato in particolare le seguenti azioni:

- sostituzione corpi illuminanti con nuovi dotati di tecnologia Led;
- sostituzione caldaie;
- sostituzione pompe di calore;
- sostituzione produttori di acqua calda sanitaria.

Inoltre, al fine di ridurre gli sprechi, dalla collaborazione tra l'ufficio gestione energia e l'ufficio formazione è nato il progetto "Accendiamo il risparmio... energetico". Camst ha deciso di affrontare questa sfida attraverso la realizzazione di un corso di formazione online che garantisca approccio e modalità innovativi, per un impatto più diretto nella vita quotidiana di ogni dipendente della ristorazione.

Il corso di formazione si caratterizza per essere:

- rapido, chiaro, divertente e raggiungibile da tutte le piattaforme;
- spendibile sia a casa sia al lavoro;
- tracciabile.

Questi invece gli obiettivi relativi al sistema di gestione dell'energia:

- rafforzamento nell'applicazione delle buone pratiche per la riduzione degli sprechi;
- diffusione delle informazioni di base del sistema di gestione dell'energia certificato ISO 50001.

Considerato il successo della prima edizione, i cui risultati sono riportati nel capitolo 7, nel paragrafo sulla formazione, Camst ha deciso di confermare il progetto anche per il 2022.

Emissioni

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

Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate di anidride carbonica equivalenti (tCO₂e). Le tabelle mostrano i dati relativi alle emissioni dirette (Scope 1 GHG – Greenhouse gas) derivanti dai consumi di metano, carburanti e altre fonti energetiche, unitamente alle emissioni indirette, associate ai consumi dell'energia elettrica acquistata dalla rete (Scope 2 GHG) e originate in sede di produzione della stessa. I dati quantitativi presentati, determinati sulla base di stime, derivano dalla conversione delle quantità consumate delle diverse fonti energetiche.

I calcoli sono presentati sulla base del metodo location-based, che prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi Paesi in cui viene acquistata energia elettrica. I parametri per il calcolo delle emissioni a partire dal consumo di carburante si basano su fonti Ispra - ministero Ambiente (www.isprambiente.gov.it, su dgr 967/2015 e dgr 1275/2015).

Si riportano di seguito gli indici di intensità delle emissioni per il triennio 2019-2021.

I parametri di riferimento utilizzati per il calcolo di tali indici sono analoghi a quelli impiegati per gli indici di intensità dell'energia. Grazie all'aumento dell'uso di energia da fonte rinnovabile, la ristorazione mostra un miglioramento di quasi il 20%. La divisione facility conferma il trend di miglioramento degli anni precedenti.

Sviluppo delle leve previste nel piano strategico aziendale 2021-2025

Aree di impatto

Recupero efficienza energetica

Abbattimento emissioni CO₂ dovuta ai consumi di energia elettrica (100% da fonti rinnovabili)

Sviluppo della cultura energetica attraverso l'attivazione del concorso "Accendiamo il risparmio... energetico"

Azioni Camst

90 interventi di efficientamento

30% - 60% - 100%

Risparmio atteso minimo 100k

Camst group (Italia) – emissioni CO₂ e (tCO₂e)

	2019	2020	2021
Emissioni GHG - Scope 1	29.916	23.755	26.125
Emissioni GHG - Scope 2 ¹	25.300	18.053	16.341
Totale emissioni GHG	55.216	41.807	42.466
Ristorazione			
Emissioni GHG - Scope 1	26.951	20.796	22.936
Emissioni GHG - Scope 2	25.148	17.901	16.196
Totale ristorazione	52.099	38.697	39.132
Facility			
Emissioni GHG - Scope 1	2.964	2.958	3.188
Emissioni GHG - Scope 2	152	152	145
Totale facility	3.117	3.110	3.333

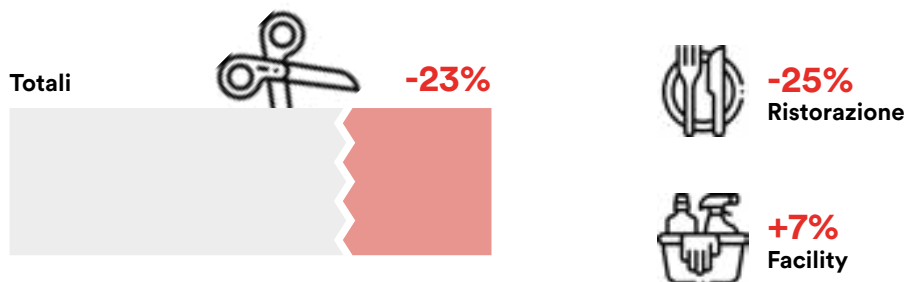
¹Metodo location based

Camst group (Italia) – intensità emissioni (tonnellate)

		2019	2020	2021
Ristorazione				
Emissioni CO ₂	tCO ₂ e	52.099	38.697	39.132
Numero di pasti prodotti ¹	Nr	120.911.890	71.568.022	93.206.703
Indice intensità complessivo ristorazione	tCO ₂ e/Nr. pasti*1000	0,431	0,541	0,420
Facility				
Emissioni CO ₂	tCO ₂ e	3.117	3.110	3.333
Numero work order	Nr	52.243	55.900	60.998
Indice intensità complessivo facility	tCO ₂ e/Nr. work order	0,060	0,056	0,055

¹Ristorazione - Il Sge (sistema energia) calcola il numero di pasti totale comprensivo dei passaggi interni (Pint) che generano in ogni caso consumi energetici.

Camst group (Italia) – riduzioni emissioni CO₂ e (tCO₂e) – 2021 vs 2019



Le emissioni del 2021 qui vengono raffrontate non l'anno precedente ma con quelle del 2019, in quanto il 2020, a causa della pandemia, è stato un esercizio atipico, caratterizzato da lunghi periodi di fermo dell'attività. Il confronto, dunque, prende in esame le emissioni pre-Covid.

Nel 2021 vediamo crescere le emissioni della divisione facility in ragione dello sviluppo di un business relativamente nuovo per il Gruppo.

**Cosa abbiamo fatto
nel 2020? Ci siamo
tenuti stretti, abbiamo
lavorato per migliorarci.**

Gli spazi della conoscenza e della cultura sono i nostri luoghi di lavoro, così come le aree comuni delle aziende. Dodici mesi di pandemia hanno messo in difficoltà milioni di famiglie come le nostre, ma hanno anche indebolito i legami sociali, perché istruzione, cultura e lavoro hanno molte cose in comune, e cominciare dallo spazio condiviso.

ncio
sostenibilità

La risorsa idrica

Per i processi di produzione dell'area ristorazione l'acqua è un elemento fondamentale ma anche una risorsa indispensabile per le altre attività e per i servizi offerti nel facility management, in particolare nell'area soft. In termini di rilevazioni dei dati, si evidenzia tuttavia che, nei locali della divisione facility, le utenze e i relativi consumi non sono diretti, ma prevalentemente gestiti dai clienti. Camst opera con piena consapevolezza dell'importanza strategica che la risorsa acqua riveste e dello stress idrico che caratterizza una parte significativa del territorio italiano, quindi anche tante aree in cui opera il Gruppo. Lo stress idrico è un parametro che misura il rapporto tra il prelievo totale di acqua e le forniture rinnovabili disponibili di superficie e sotterranee. I prelievi di acqua includono gli usi domestici, industriali e agricoli. Valori più elevati indicano una maggiore concorrenza tra gli utenti. Per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'Aqueduct water risk

atlas (wri.org/aqueduct) del World Resources Institute. Le sedi operative e i locali di Camst group a livello italiano sono ubicate in tutto il territorio nazionale, che presenta per la maggior parte aree a stress idrico alto.

La politica di gestione dell'acqua di Camst group prevede lo sviluppo e l'applicazione di soluzioni che consentano la riduzione dei prelievi idrici.

L'acqua viene interamente prelevata dalla rete di distribuzione locale (acquedotto). I consumi sono originati dai processi di produzione caratteristici delle cucine e sono stati stimati sulla base di una rilevazione puntuale degli scarichi idrici presso un campione rappresentativo di unità produttive.

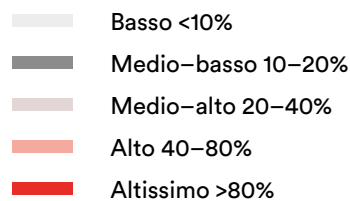
Gli scarichi idrici

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. La divergenza tra il dato dei litri di acqua prelevati e quello dei litri scaricati è imputabile principalmente al processo di evaporazione e di incorporazione dell'acqua nel prodotto finito.



Stress idrico in Italia

Fonte: World Resources Institute



Camst group (Italia) – prelievi idrici (megalitri)

	2019	2020	2021
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	1.557,109	886,056	909,127
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	–	–	–
Totale	1.557,109	886,056	909,127

Camst group (Italia) – scarico di acqua (megalitri)

	2019	2020	2021
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	1.163,392	667,203	564,888
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	–	–	–
Totale	1.163,392	667,203	564,888

Camst group (Italia) – consumi idrici (megalitri)

	2019	2020	2021
Totale consumi di acqua	393,717	218,852	344,239

Il sistema di pulizie a secco

Grazie alla collaborazione con il fornitore Diversey e alla sua esperienza nel campo, Camst ha individuato una soluzione per sostituire i tradizionali metodi di pulizia delle cucine, che richiedono un ingente quantitativo d'acqua e quindi uno spreco di risorse naturali ed economiche. Si è pertanto deciso di impiegare lo stesso metodo di sanificazione delle sale operatorie, che garantisce la massima igiene riducendo al tempo stesso la quantità d'acqua e di detergenti utilizzati.

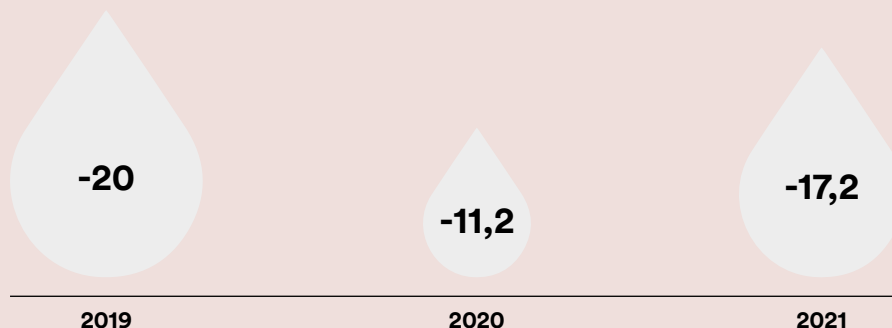
Nei centri pasto in cui è attualmente applicato (in Camst e in alcune società del Gruppo in Italia) è stato registrato un risparmio di acqua da 0,60 fino a 0,72 litri per pasto prodotto, a seconda della tipologia di cucine. Le cucine coinvolte nel progetto sono 32 nel 2021, 4 in meno rispetto al 2020, variazione determinata dai cambi d'appalto. Per il 2021 si è registrato un risparmio di più di 17 milioni di litri, corrispondente a quasi 7 piscine olimpioniche.

Risparmio idrico nelle cucine



Risparmio idrico pulizia cucine a secco (milioni di litri)

Il dato del 2020 è influenzato dal fermo delle attività per effetto della pandemia; quello del 2021 dai cambi di appalto.



Campo di applicazione

	Cucine grandi (pasti > 900k)	Cucine medie (400k < pasti < 900k)	Cucine piccole (pasti < 400k)
Siti produttivi (unità)	12	12	8
Pasti (unità)	13.000.852	6.811.207	1.216.037
Consumo (litri)	92.488.000	51.620.000	12.119.541
Media risparmio	-12%	-10%	-8%
Risparmio (litri)	11.098.560	5.162.000	969.563
Media consumi 2021¹	7,114	7,579	9,966

¹I valori sono indicativi e le percentuali di risparmio sono state ipotizzate

Lavaggio auto a secco

Per il 2022 Camst si è posta come obiettivo l'implementazione di un sistema di pulizia a secco anche per il parco auto aziendale. In collaborazione con un fornitore, nel corso del 2021 sono stati effettuati test "positivi" in sede a Villanova. La sperimentazione continuerà anche nella sede di Zola Predosa. La pulizia delle flotte aziendali è un processo oneroso e poco sostenibile per l'ambiente. Il lavaggio a secco prevede l'utilizzo di detergenti waterless 100% ecologici che

si vaporizzano al momento dell'utilizzo, sollevando lo sporco e facendolo staccare dalla superficie del veicolo con appositi panni in microfibra. Questo consente di eseguire il lavaggio riducendo lo sporco circostante al veicolo, la produzione di scarti al suolo o vapori nocivi. Il lavaggio a getto utilizza da 150 a 300 litri di acqua per veicolo a seconda delle dimensioni. Per circa 15 veicoli lavati a settimana è stimato un risparmio annuo di 156.000 litri.

Car wash senza sprechi idrici

*stima su parco auto Camst, 15 veicoli lavati a settimana

Consumo medio lavaggio a getto



150-300
litri /auto

Risparmio idrico lavaggio a secco



-156 mila
litri/anno*



06



La sostenibilità economica e finanziaria



6.1 Il valore economico generato e distribuito

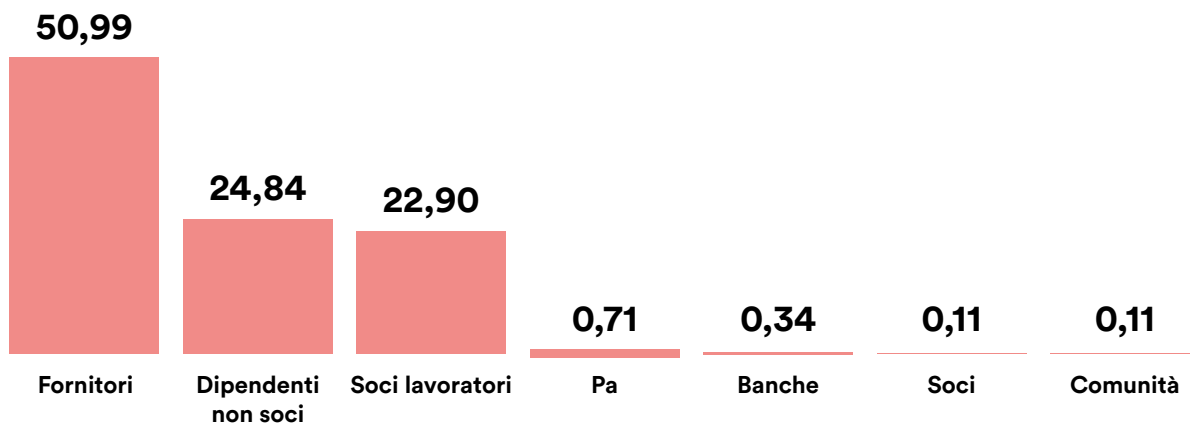
Determinare ogni anno quanta ricchezza si produce e con quale impatto sugli stakeholder è un atto di trasparenza, che ci aiuta ad assumere consapevolezza sul valore economico generato e distribuito sul territorio.

La rappresentazione del valore generato e distribuito consente di quantificare la creazione di valore economico e la sua distribuzione ai diversi stakeholder interni ed esterni: soci e dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione, territorio e collettività. La tabella riportata a fianco presenta una rilettura del conto economico consolidato di Camst dalla prospettiva degli stakeholder, mostrando l'impatto che il Gruppo produce. Il valore generato comprende i ricavi netti (ricavi, altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti, proventi finanziari), mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti. Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali e immateriali, gli accantonamenti e la fiscalità anticipata e differita. Si rinvia, per ulteriori dettagli e analisi del contenuto delle voci, al bilancio consolidato di Camst group.

Il valore economico per soci e lavoratori
I risultati economici del 2021 sono stati influenzati dagli effetti della pandemia da Covid-19. Il totale del valore distribuito ai dipendenti, pari a circa 305 milioni di euro, corrisponde al 47,7% del valore generato, di cui circa la metà (23%) è distribuita ai dipendenti soci della capogruppo (Camst cooperativa).

È un valore elevato, se consideriamo che solo nella cooperativa capogruppo è possibile annoverare dipendenti soci. Si ricorda inoltre che la dimensione economica del valore distribuito non esprime lo sforzo finanziario del Gruppo, in quanto nel corso dell'esercizio 2021 sono state anticipate a tutti i dipendenti le somme erogate in forza dell'ammortizzatore sociale straordinario previsto dalle norme di contenimento Covid (Fis), che per la sola cooperativa capogruppo ammontano a circa 7 milioni di euro (12,8 milioni di euro nell'esercizio precedente). Sempre con riferimento al valore distribuito ai dipendenti, nell'ambito del percorso di ristrutturazione del Gruppo sono state erogate somme pari a circa 6,2 milioni di euro di incentivo all'esodo del personale per sostenere l'accompagnamento al requisito pensionistico di numerosi dipendenti e favorire in parte il ricambio generazionale. Tale "investimento sociale" non si è concluso nel corso dell'esercizio; infatti, la capogruppo ha accresciuto le proprie risorse per dare continuità a tale sostegno in futuro, stanziando un ulteriore accantonamento, pari a 500 mila euro, già ricompreso nel valore economico distribuito ai dipendenti. Infine, ricordiamo che anche nel 2021 è stato sostenuto e mantenuto l'accesso al microcredito a favore dei dipendenti, per un valore che al 31 dicembre ammonta a 69.603 euro, per un totale di 70 persone coinvolte.

Valore economico distribuito (2021) - %



Ripartizione del valore aggiunto

Euro

	2019	2020	2021
Valore economico generato	770.765.886	520.019.296	647.513.743
Fornitori - costi operativi	(383.114.604)	(272.115.748)	(326.443.657)
Risorse umane - dipendenti non soci	(172.762.336)	(133.175.194)	(159.019.011)
Risorse umane - soci lavoratori	(172.631.000)	(123.935.603)	(146.605.694)
Banche e altri finanziatori - oneri finanziari	(2.005.543)	(1.933.702)	(2.199.639)
Soci - interessi prestito sociale	(784.804)	(776.199)	(722.038)
Pubblica amministrazione - imposte e tasse	(7.865.988)	(3.325.119)	(4.544.752)
Comunità, territorio, istituzioni (liberalità attività sociali)	(425.586)	(640.250)	(727.745)
	(739.589.861)	(535.901.815)	(640.262.536)
Dividendi distribuiti - soci	(2.099.696)	(1.194.858)	-
Valore economico distribuito	(741.689.557)	(537.096.673)	(640.262.536)
Valore economico trattenuto	29.076.329	(17.077.377)	7.251.207



6.2 La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale

Per una cooperativa le parole capitale, patrimonio, prestito hanno un significato sociale molto alto, che va oltre il codice civile per affermare un modello diverso, fondato sul valore della partecipazione.

Capitale sociale e numero soci

Il capitale dei soci (capitale sociale e azioni di sovvenzione) della capogruppo Camst soc. coop. arl al 31 dicembre 2021 è di euro 22.902.000.

Partecipazione sociale e servizi ai soci

La partecipazione sociale in Camst coinvolge i soci da protagonisti in molte attività e comprende, oltre alla sfera economica e aziendale, anche quella culturale e della solidarietà. Come già accaduto nell'anno precedente, nel 2021 non è stato possibile riprendere le attività di Gruppo che la cooperativa Camst è solita organizzare per

i soci. Sono però continuate le altre attività sociali, che per il 2021 hanno riguardato:

- assemblee: generali di budget e di bilancio (euro 56.515) in modalità virtuale;
- informazione: giornale aziendale Due punti e bilancio di sostenibilità (euro 51.137);
- omaggi: lunch box di Natale regalata a tutti i soci sovventori (euro 3.364);
- solidarietà e sostegno al reddito: prestiti a soci (euro 202.309).

Patrimonio netto

Al 31 dicembre 2021 il patrimonio netto consolidato del Gruppo ammonta a euro 134.519.058, mentre quello della sola



Base sociale - unità

	2019	2020	2021
Soci lavoratori ¹	7.834	7.317	6.484
Soci sovventori	4.364	4.314	4.243
Posizioni totale soci	12.198	11.631	10.727

¹Sono qui compresi soci ex lavoratori di Camst oggi impiegati in altre società del Gruppo. Rispetto al dato presente nel capitolo delle risorse umane, per il 2021 le unità in più sono 18.

Capitale sociale e azioni di sovvenzione - euro

	2019	2020	2021
Capitale sociale	13.424.000	13.059.000	11.514.000
Azioni di sovvenzione	12.886.000	12.475.000	11.387.000
Totale	26.310.000	25.534.000	22.901.000

Patrimonio netto Camst capogruppo - euro

	2019	2020	2021
	209.978.573	170.157.465	168.039.923

Prestito sociale

	2019	2020	2021
Prestito ordinario (migliaia di euro)	26.163	25.816	23.803
Prestito vincolato (migliaia di euro)	35.925	31.575	32.310
Interessi accreditati (migliaia di euro)	508	483	463
Totale	62.596	57.874	56.577
Libretti liberi (unità)	3.809	3.703	3.446
Libretti vincolati-movimentati ¹ (unità)	1.929	2.300	1.292

¹Il numero riportato nel bilancio di sostenibilità 2020 si riferiva al numero di soci in possesso di libretto vincolato.

capogruppo Camst è di euro 168.039.923 ed è destinato a riserva indivisibile, ovvero a supportare lo sviluppo della cooperativa. Un aspetto fondante, quest'ultimo, legato alla natura cooperativa di Camst, che impone di assegnare al patrimonio una funzione più alta: quella di assicurare e accompagnare il passaggio generazionale.

Prestito sociale

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

Al 31 dicembre 2021 il prestito sociale è di 56,5 milioni di euro. Di questi, al netto degli interessi accreditati (463 mila euro), 11,9 milioni di euro sono relativi a libretti dei soci lavoratori, che ne governano la domiciliazione ordinaria e quindi privilegiano il risparmio libero. I soci sovventori, i cui investimenti al 31 dicembre 2021 ammontano a 44,2 milioni di euro, preferiscono la formula del vincolo, che garantisce loro una maggiore remunerazione.

I dati relativi al prestito sociale attestano la solidità del rapporto di fiducia tra la cooperativa e quella parte di base sociale che vede Camst come un investimento sicuro, fonte

di buoni rendimenti. Nel 2021 è stato istituito il nuovo vincolo triennale che riconosce un premio lordo annuo pari all'1%. Tale proposta si affianca al premio lordo tradizionale di durata biennale, offrendo ai soci la possibilità di diversificare temporalmente i propri depositi vincolati.

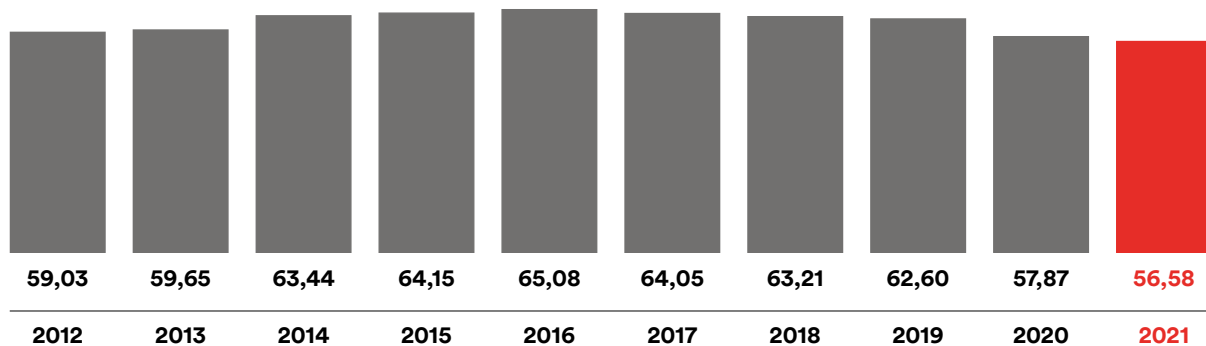
La significativa dimensione assunta dal prestito sociale rappresenta un'importante leva per lo sviluppo delle attività, che si accompagna all'impegno di Camst per accrescere la sicurezza dei depositi e il rendimento dei risparmi dei sovventori.

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 quasi 9 volte superiore al patrimonio netto minimo necessario, indice di grande sicurezza per tutti i soci prestatori.

Alla luce di queste considerazioni e delle azioni intraprese per garantire liquidità e 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 negli anni a venire.

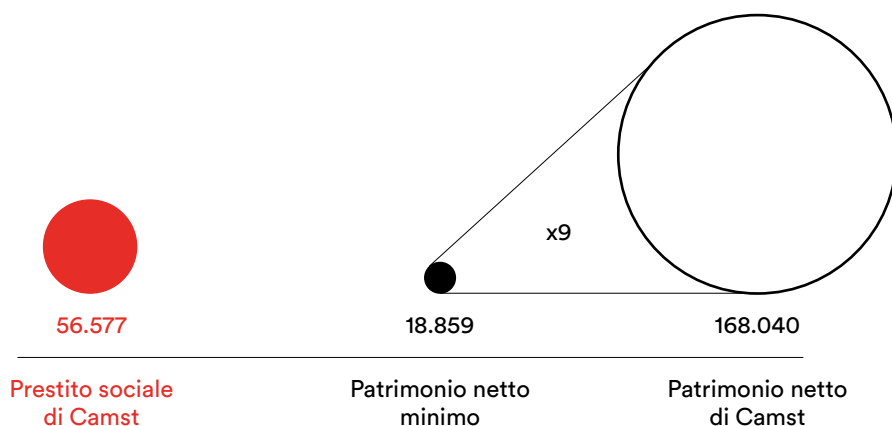
Andamento del prestito sociale

Milioni di euro



Il prestito sociale 2021

Migliaia di euro



Fonte: bilancio Camst group 2021



6.3 Gli investimenti finanziari e il fattore ESG

Conservazione del patrimonio ed efficiente remunerazione: sono questi gli obiettivi degli investimenti finanziari del Gruppo, affidati alla società Finrest, controllata al 100% da Camst.

Politiche e gestione degli investimenti finanziari

Camst group gestisce gli impieghi finanziari attraverso Finrest, società controllata al 100% dalla capogruppo Camst; quest'ultima ha la responsabilità del coordinamento dell'attività finanziaria e della definizione di tre elementi chiave:

- 1) orizzonte temporale;
- 2) aspettative di rendimento;
- 3) 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 l'opportuna selezione e diversificazione degli investimenti e un costante monitoraggio delle molteplici manifestazioni del rischio finanziario, al fine di prevenirlo e contenerlo.

Nel corso del 2020 Finrest, in coerenza con la sensibilità e la conseguente linea di condotta adottata da Camst group, ha avviato una valutazione di carattere quantitativo del grado di impatto di sostenibilità del portafoglio investimenti, sulla base dei rating ESG assegnati da alcune delle principali istituzioni presenti sul mercato. Al 31 dicembre 2020 è stato possibile assegnare un punteggio sull'impatto di sostenibilità - ESG a oltre il 75% del totale investimenti di Camst group (che ammontavano a 80,7 milioni di euro).

Anche nel 2021 Camst ha inserito gli obiettivi di investimento sostenibile nel regolamento che disciplina l'attività finanziaria. Al 31 dicembre 2021 è stato possibile calcolare

il punteggio sull'impatto di sostenibilità per l'80,76% del totale investimenti del Gruppo, che ammontano a 78,8 milioni di euro.

Sulla base della scala di valutazione da 1 a 7 (dove i punteggi più bassi sono associati a ottimali valutazioni di impatto ESG) è stato riscontrato un punteggio di sintesi finale pari a 3,23, corrispondente a un grado di sostenibilità "accettabile" (contro il punteggio medio di 3,49 di fine 2020).

Si segnala, inoltre, che l'incidenza delle classi 1 e 2 (le più virtuose, con un basso o contenuto impatto) è stata stimata al 27,48% del totale portafoglio (contro il 20,79% di fine 2020).

Gli investimenti con punteggi meno virtuosi rappresentano il 6,693% del totale portafoglio (a fine 2020 rappresentavano il 10,638%).

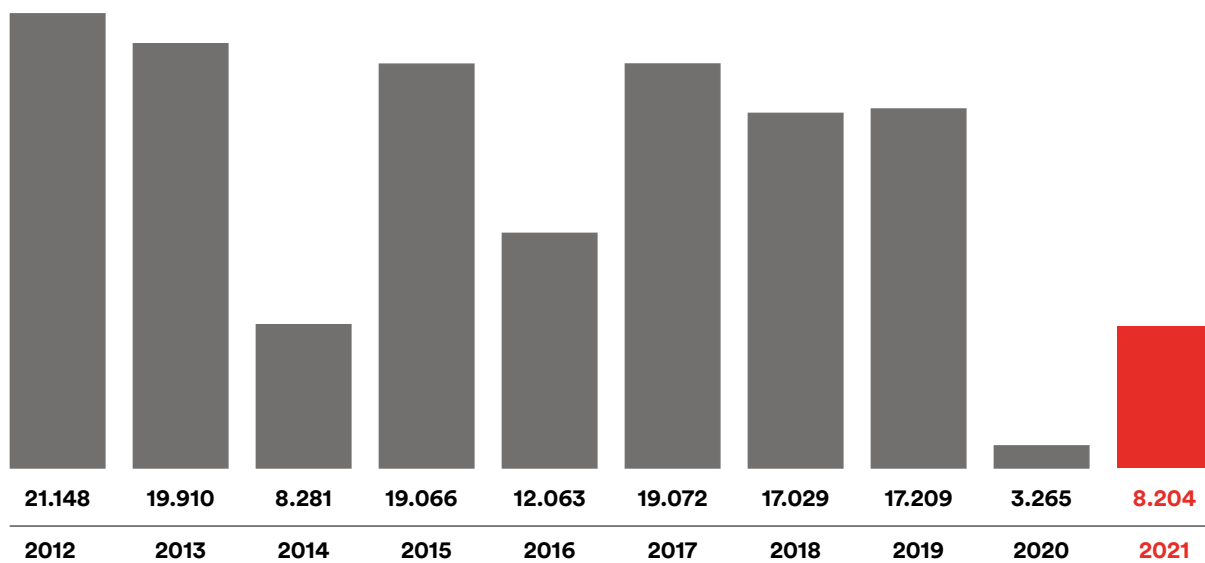
Investimenti tecnici

Gli investimenti tecnici effettuati nel 2021 da Camst group sono stati complessivamente pari a 11,2 milioni di euro, di cui 8,2 milioni di euro da parte della capogruppo.

Il 2021, nonostante il perdurare della pandemia, è stato contraddistinto dalla ripresa degli investimenti inerenti non solo alla ristrutturazione dei locali, ma anche a obblighi contrattuali legati a gare d'appalto aggiudicate dal Gruppo.

La dinamicità di Camst group si evince anche indirettamente dalle strategie di investimento. Il progetto Riusoo, presentato nel capitolo 5, costituisce un esempio virtuoso di economia circolare e ESG compliance, che ha consentito al Gruppo di risparmiare oltre 1 milione di euro di investimenti, favorendo la sostenibilità.

Camst - andamento investimenti materiali - migliaia di euro



6.4 Relazioni e sostegno economico al territorio

L'impegno di Camst a favore del territorio si esprime nel sostegno a una miriade di iniziative in ambiti diversi e talvolta apparentemente lontani, tutte accomunate dall'elevato valore sociale che rivestono per le comunità.

Camst è un'azienda cooperativa che genera valore e lo distribuisce sui territori, partecipando in maniera attiva alla vita delle comunità in cui è presente, con la consapevolezza che mettere in circolo le risorse, anche economiche, è l'unica strada per poter crescere insieme. Dalle piccole realtà associative alle amministrazioni comunali, dalle fondazioni culturali e sportive alle organizzazioni sociali, anche un sostegno contenuto può fare la differenza.

Le relazioni con il territorio sono centrali soprattutto nei momenti di difficoltà: calano le risorse, ma non il senso di responsabilità di impresa nei confronti delle comunità.

Salute

Camst ha finanziato le borse di studio della Fondazione Umberto Veronesi, per contribuire a sostenere la ricerca scientifica volta a migliorare la qualità e la prospettiva di vita delle persone, grazie a nuovi modelli di prevenzione, diagnosi e terapia. Nel 2021 è stata sovvenzionata la ricerca della dottoressa Chiara Ruocco, impegnata a definire l'efficacia di diete speciali nel modificare il microbiota intestinale in modelli animali, di entrambi i sessi, colpiti da obesità e diabete.

Cultura

Buona parte dell'impegno di Camst group, nel 2021, è stato a sostegno di attività e iniziative culturali. Come la rassegna cinematografica Sotto le stelle del cinema, promossa dalla Cineteca di Bologna, che rappresenta un appuntamento imperdibile nel panorama dei festival culturali internazionali. Camst ha inoltre avviato una collaborazione con l'Università degli studi di Scienze gastronomiche di Pollenzo per progetti di ricerca innovativi nell'ambito della ristorazione aziendale. Altre partnership sono state

riconfermate, come quella con la Fondazione Gramsci e con Libera Terra per il progetto Liberi dalle mafie.

Sport

Il sostegno alle comunità passa anche attraverso lo sport. Camst supporta la squadra di calcio della città dove è nata: il Bologna Fc. Allo stesso modo è al fianco di una delle principali squadre di basket bolognesi, la Virtus.

Sostenibilità

Nel percorso di sostenibilità intrapreso si colloca la partnership con Asvis (Alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile). Numerose le iniziative di formazione e sensibilizzazione condotte a favore dei principali stakeholder del Gruppo, volte a contribuire in maniera significativa al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda Onu 2030.

Tra le principali collaborazioni storiche riconfermate per il 2021, si segnala Last Minute Market in virtù della mission condivisa: la lotta allo spreco alimentare in tutte le sue possibili espressioni e lungo tutta la filiera. Inoltre, Camst ha siglato con l'Alma Mater di Bologna un accordo per collaborare su diversi ambiti strategici, come il risparmio energetico, la gestione efficiente dell'intera filiera, l'economia circolare, il riciclo e il riuso di scarti e rifiuti di lavorazione.

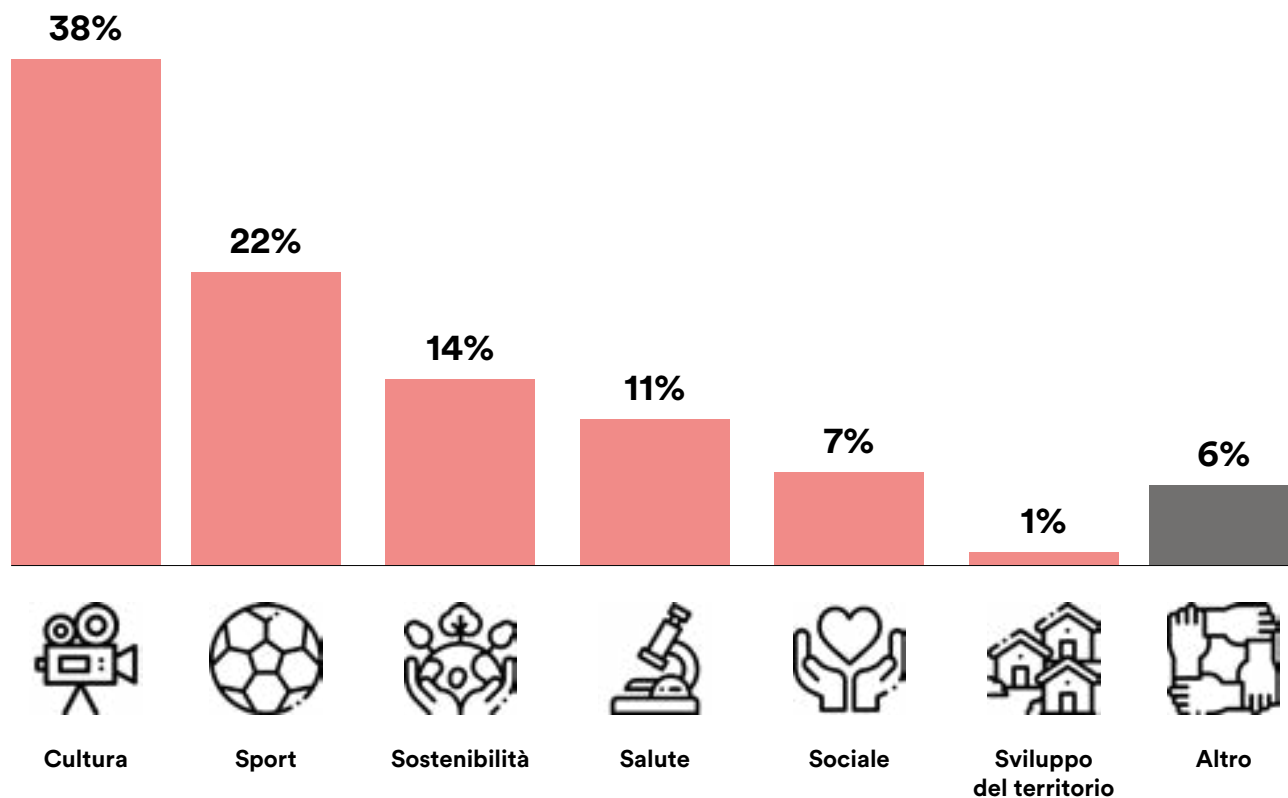
Di seguito, si riportano le erogazioni liberali, sponsorizzazioni e donazioni effettuate da Camst nel corso del 2021, classificate per tipologia. Le attività di sostegno al territorio più significative per il 2021 sono 39 e hanno riguardato in buona parte la cultura (sostegno a fondazioni, cineteche, consulenze e progetti con università, ecc.), che ha ricevuto il 38% dell'importo complessivo.

Liberalità, sponsorizzazioni, donazioni (2021) - unità ed euro

	Attività	Euro
Cultura	13	120.708
Sport	4	70.125
Sostenibilità	5	43.936
Salute	4	34.600
Sociale	5	23.550
Sviluppo del territorio	2	2.610
Altro	6	20.395
Totale	39	315.924

Sostegno per ambiti di intervento

Incidenza percentuale delle iniziative



07



Risorse umane e ambiente di lavoro



7.1 Il capitale umano

Una cooperativa è una società di persone, dove il capitale umano è fondante. E se la pandemia mostra le fragilità della ristorazione collettiva, Camst reagisce con il progetto People strategy, che integra risorse umane e piano strategico in una visione prospettica.

Camst nasce come cooperativa di produzione e lavoro, quindi la tutela dell'occupazione per il Gruppo è molto più che importante: è un elemento fondante della mission aziendale. Tuttavia l'emergenza legata alla pandemia, che ha messo a dura prova l'economia mondiale, ha rivelato una grande fragilità del mondo della ristorazione collettiva in generale e, al contempo, ha posto in evidenza alcune criticità proprie del modello organizzativo aziendale. Su tali criticità si sta intervenendo per trasformare i rischi in opportunità, in una visione che assegna alle persone un ruolo chiave ai fini del raggiungimento degli obiettivi di impresa.

In questo quadro si inserisce People strategy 2021-2023, una sorta di roadmap composta da iniziative trasversali volte a garantire l'eccellenza nei sistemi gestionali, lo sviluppo e la sicurezza delle persone. In altre parole, un programma di lavoro che rappresenta uno degli elementi abilitanti per la realizzazione del piano strategico di Camst group. People strategy 2021-2023 traccia un percorso logico pensato per mantenere forte coerenza fra tre elementi fondamentali:

- la vision, che esprime la proiezione dell'azienda rispetto al contesto atteso;
- la mission, che sintetizza l'identità dell'impresa sul mercato;



- il piano strategico, che definisce una serie di linee guida programmatiche e progettuali.

La crescita di Camst group, nei prossimi anni, sarà possibile grazie alla capacità di gestire il cambiamento interno e di creare valore, in particolare del middle management che assumerà un ruolo prioritario attraverso una serie di azioni organiche di formazione e coaching, indirizzate ad accrescere la consapevolezza del proprio ruolo, la responsabilità nella gestione delle risorse e lo sviluppo della cultura del risultato e del lavoro per obiettivi.

Valorizzare le persone

I progetti avviati nel 2020 per conseguire gli obiettivi del piano strategico delle risorse umane sono proseguiti e si sono consolidati nel corso del 2021. Di seguito, sono illustrati i principali.

- **Facilitatori dell'innovazione.** Avviato nel 2020 e giunto alla sua seconda edizione, il progetto è stato sviluppato con l'obiettivo di portare innovazione e favorire la nascita di nuove idee. Nato con il contributo di 24 persone provenienti da tutte le funzioni e aree territoriali, ognuno con una diversa esperienza aziendale, è finalizzato a un obiettivo prioritario: accompagnare i facilitatori nell'acquisizione di competenze utili a gestire progetti complessi, grazie anche a un percorso formativo contraddistinto da una valutazione individuale, che meglio consente di definire quale tipo di progetto o attività sia più conforme alla singola figura professionale.
- **Formazione manageriale.** Dedicata alle

persone che hanno le caratteristiche per poter crescere e ricoprire ruoli gestionali e di coordinamento di un team, ha l'obiettivo specifico di fornire conoscenze e strumenti utili per la gestione del gruppo (people management), per la comprensione dei concetti di base dell'economia, indispensabili alla vita di un'impresa, per la gestione delle politiche di genere e per valorizzare al meglio il proprio stile di leadership.

- **Scuola dei mestieri.** Decollata nel corso del 2021 con un progetto pilota che ha visto coinvolti un numero limitato di locali e specifici ruoli aziendali, questa Scuola mira a qualificare il personale dell'area della ristorazione attraverso la valorizzazione delle professionalità sia tecniche che manageriali.
- **Job posting interno.** È proseguito il percorso pensato per sviluppare la ricerca all'interno dell'azienda di figure in linea con le caratteristiche richieste.
- **Coaching.** Anche nel 2021 sono stati realizzati due differenti itinerari formativi. Il primo è rivolto alle risorse che seguono un percorso di acquisizione di competenze manageriali verticali, mentre il secondo – denominato “Pronti alla ripresa. Un nuovo inizio a partire da me” – è dedicato alle persone che svolgono il proprio lavoro in contesti che hanno subito o stanno subendo forti cambiamenti o discontinuità rispetto al passato, con l'obiettivo di potenziare le capacità individuali e facilitare la messa in atto dei comportamenti più efficaci per affrontare le situazioni con cui le risorse stesse si confrontano.

Una partnership a sostegno dell'occupazione

Il sostegno alla continuità occupazionale nel settore della ristorazione è importante, ancor di più se lo si può raggiungere attraverso lo scambio e la condivisione di esperienze e professionalità. Camst group e Autogrill hanno stipulato un accordo per garantire tale continuità ai lavoratori delle mense scolastiche, anche quando queste ultime sono chiuse durante il periodo estivo. Grazie a questa collaborazione, infatti, i dipendenti Camst group, assunti con un contratto stagionale da giugno ad agosto, potranno essere impiegati a supporto dei

punti vendita Autogrill in tutto il territorio del Paese nei periodi di maggiore afflusso. L'accordo, nella sua prima fase, coinvolge i punti vendita di Cantagallo e Sillaro, a Bologna, ma è destinato a essere allargato a tutta Italia.

Si tratta di un progetto di notevole rilievo, che consente ai lavoratori di Camst group di mettere la propria esperienza e professionalità al servizio dei punti vendita Autogrill, incrementando, di conseguenza, le proprie competenze sia nella preparazione dei piatti gourmet, sia nel servizio offerto ai clienti.

La gestione del personale

La gestione delle risorse umane di Camst group è basata sull'applicazione delle normative vigenti nei diversi Paesi in cui opera il Gruppo, dei contratti nazionali applicabili - che coprono il 100% dei lavoratori in Italia e all'estero - e degli accordi collettivi. In particolare Camst, certificata SA8000 da oltre un decennio, adotta una politica in linea con i principi della norma.

I principi della responsabilità sociale

Dal 2007 la cooperativa ha adottato la SA8000 – standard internazionale applicabile a tutti i settori, certificato – che norma e misura l'eticità delle imprese, con particolare attenzione verso i lavoratori e la supply chain. Le finalità e i principi del sistema di gestione della responsabilità sociale sono riassunti di seguito. Tale sistema è:

- mirato a creare un ambiente che offra a tutti gli operatori, soci e dipendenti 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 SA8000, applicando la legislazione nazionale del lavoro e quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale e di 2° livello.

I principi su cui si basa sono indicati di seguito.

- **Lavoro minorile.** Camst non tollera alcuna forma di lavoro minorile nelle proprie strutture e non impiega né supporta il lavoro minorile nell'ambito della propria supply chain.
- **Lavoro forzato.** Camst rifiuta ogni forma di lavoro forzato od obbligato e si oppone a ogni forma di sfruttamento dei lavoratori.
- **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.
- **Libertà di associazione.** Camst tutela il diritto e la libertà di associazione e contrattazione collettiva nel rispetto delle normative vigenti.
- **Discriminazione.** Camst respinge qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri lavoratori in base a ogni condizione; non utilizza né supporta alcun tipo di abuso, nel rispetto della dignità di ogni individuo.
- **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.



Per saperne di più

Doppio standard per Cheval Blanc

Cheval Blanc, società di Camst group operante in Danimarca, oltre a seguire le convenzioni delle norme internazionali sul lavoro (Ilo), è membro dello Standard di servizio, etichetta di garanzia che viene assegnata esclusivamente ai membri della "Service industry employers association" (Sba).

La società danese soddisfa i più stringenti requisiti dello Standard di servizio in materia di certificati finanziari, ambiente lavorativo, formazione dei dipendenti, livello di qualità, subappaltatori e tematiche ambientali. Tra

questi, l'obbligo di prevedere assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, di portare avanti politiche ambientali utilizzando, per quanto possibile, prodotti bio e tecniche sostenibili di smaltimento dei residui chimici e degli imballaggi.

La Danish Standards Foundation conduce spesso verifiche di accertamento dei requisiti utili al mantenimento del suddetto Standard. Cheval Blanc, infine, si sta impegnando per implementare quanto prima politiche riguardanti malattia e assenteismo, smart-working e congedo di maternità.

Relazioni industriali, libertà di associazione

Lavoratori, soci e dipendenti hanno diritto di aderire alle associazioni sindacali, di eleggere i propri rappresentanti e di svolgere attività sindacale. Le relazioni 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 previste nei 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.

A livello nazionale, i rapporti con le Oo.Ss. sono gestiti dal responsabile Relazioni industriali e sindacali mentre nelle varie aree territoriali italiane sono seguiti in loco dai responsabili Risorse umane di area, che gerarchicamente dipendono dal direttore Risorse umane, organizzazione e ristorazione commerciale.

Alla fine del 2020 era stato siglato un accordo collettivo aziendale di incentivazione all'esodo volontario, che grazie agli strumenti messi a disposizione dalla normativa, aveva l'obiettivo di favorire il bene comune della cooperativa e il ricambio generazionale. L'accordo – prorogato fino a dicembre 2021 – ha consentito ai lavoratori prossimi al pensionamento che ne hanno fatto richiesta in base all'art. 14 comma 3 del decreto legge 104/2020 di risolvere consensualmente il rapporto di lavoro, di beneficiare del trattamento di disoccupazione Naspi e di un incentivo economico aziendale.

Ambiente di lavoro e sistema di welfare

In continuità con quanto fatto nel 2020 in seguito allo scoppio della pandemia da Covid-19, Camst ha portato avanti l'utilizzo dello smart working per i servizi di carattere amministrativo. Nel 2021 la forma e la modalità di gestione del lavoro agile sono rimaste le

medesime stabilite dalle autorità governative. La direzione Risorse umane ha lavorato nel frattempo per disciplinare e consolidare l'uso dello smart working come strumento di lavoro ordinario, al fine di consentire flessibilità, autonomia e un miglior bilanciamento della vita privata con quella lavorativa.

Anche il servizio Sportello persone ha continuato a essere operativo nel corso del 2021, prendendo in carico circa 1.700 chiamate di dipendenti e soci per offrire informazioni e indicazioni in merito ai vari quesiti riguardanti prestito, capitale sociale, campagne di welfare e i relativi bandi per bonus università, borse di studio e altri argomenti inerenti all'area dell'amministrazione del personale.

Il 2019 aveva visto l'introduzione di nuovi strumenti di sostegno e coinvolgimento attivo dei lavoratori volti a implementare un sistema di welfare aziendale, con l'obiettivo di costruire un apparato sostenibile e mirato, utile ad aumentare sensibilmente il benessere dei lavoratori. Si era partiti con "Accanto a te", il programma di welfare aziendale che ha cercato di intercettare i bisogni di fasce di popolazione differenziate con servizi trasversali. Durante la pandemia, l'obiettivo dell'azienda è stato quello di rafforzare e contemporaneamente aggiornare l'offerta del proprio piano welfare sulla base delle nuove condizioni emerse. Il nuovo piano, lanciato ad aprile 2021 in collaborazione con il partner Day Ristoservice attraverso una nuova piattaforma, ha lo scopo di rendere visibili in un unico contenitore le iniziative che – stabilmente o attraverso specifiche campagne – Camst indirizza ai propri dipendenti. Alla fine del 2021 oltre il 30% della popolazione aziendale risultava iscritta alla piattaforma.

Il piano welfare

Fanno parte del piano di welfare diversi tipi di supporti: convenzioni per gli acquisti, servizi di people care per sé o per i familiari, visite gratuite di prevenzione, bandi per l'erogazione di contributi per il sostegno delle famiglie con figli iscritti all'università o studenti in didattica a distanza, servizi di orientamento per pratiche amministrative, quali la dichiarazione dei redditi, la richiesta di Isee, ecc. Gli strumenti di welfare sono stati utilizzati per informare i dipendenti sulle modifiche o opportunità fiscali, offrendo il supporto di esperti per garantire l'accesso a contributi pubblici o accedere a bonus.

- **Iniziative di sostegno al reddito.** Da qualche anno Camst mette a disposizione, tramite il bando per il sostegno al reddito, contributi welfare a favore dei dipendenti che si trovano in difficoltà e di quelli con fasce di reddito annue più basse, che hanno subito pesantemente gli

effetti del blocco delle attività (fieristica, commerciale, scuole e altre). L'emergenza sanitaria mondiale non è finita e Camst è pronta ad affrontare l'impatto sociale ed economico della pandemia. Infatti, anche nel corso del 2021 ha continuato a investire risorse per garantire sostegno alle persone con maggiore fragilità economica.

- **Premio di laurea e bonus università.** Nel corso del 2021 è ripresa la pubblicazione dei bandi interni per le iniziative di sostegno allo studio, parzialmente interrotte nel 2020. Per i bonus università nel 2021 sono state acquisite 155 domande valide e sono stati erogati 146 bonus per rimborso spese e iscrizioni a tasse universitarie agli aventi diritto, oltre a 10 premi di laurea.
- **Gift card natalizia.** In occasione delle feste natalizie sono state distribuite gift card di 10 euro di spesa quale bonus aperto a favore di tutti i dipendenti, al fine di incentivare le iscrizioni al piano welfare aziendale in piattaforma.

La nuova app di Camst group

Camst People è la nuova app mobile e desktop che permette ai dipendenti e ai soci Camst di accedere a informazioni e servizi offerti dall'azienda. All'interno dell'app è possibile trovare diverse funzioni quali:

- notizie, la sezione dedicata alle novità dell'azienda;
- documenti, contenente documentazione amministrativa personale come le buste paga e la certificazione unica;
- comunicazioni, per ricevere o richiedere informazioni da dipartimenti interni quali welfare, soci, SA8000, ufficio personale;
- servizi per te, contenente tutti i servizi a disposizione del dipendente offerti da Camst group, come l'accesso al piano welfare, al portale della formazione Academy Camst e la sezione "opportunità in Camst", per potersi candidare a posizioni lavorative attive in azienda;
- area soci, dove è possibile accedere a tutte le informazioni sull'essere socio e vedere il saldo di capitale sociale, libretti ed eventuali azioni.

L'app People è stata ufficialmente lanciata a giugno 2022 e verrà integrata nel tempo con altre funzioni.

Creare valore attraverso la diversità e l'inclusione

Le diversità con cui ci si confronta ogni giorno nell'ambiente di lavoro rappresentano un elemento di arricchimento e un patrimonio da difendere e valorizzare. Un'azienda inclusiva non solo rispetta le norme, ma incoraggia la pluralità di genere, etnica e religiosa e rifiuta i pregiudizi. Nel caso di Camst, il tema della diversity è orientato in modo particolare al genere, considerata l'elevata presenza femminile che caratterizza la popolazione aziendale e l'esigenza di favorirne la crescita professionale. Nel 2021 è stato avviato un progetto sulla leadership al femminile che ha coinvolto referenti e figure di coordinamento per le attività programmate e per le risorse investite, con l'obiettivo di sviluppare e mantenere una equa partecipazione che contribuisca al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Inoltre, è stato avviato un importante progetto che ha riguardato il contrasto al fenomeno della violenza di genere. In collaborazione con D.i.re. (associazione Donne in rete contro la violenza), sono state sviluppate le seguenti attività trasversali per affrontare il tema.

- Fuori dalla violenza, progetto editoriale fisico e digitale pensato per le donne vittime di violenza, con l'obiettivo di offrire guida e supporto nell'affrontare abusi.
- Webinar formativi per riconoscere la violenza e aiutare chi ne è oggetto. I seminari, condotti da esperti dell'associazione D.i.re, sono rivolti ai responsabili delle risorse umane che operano nelle varie unità operative di Camst su tutto il territorio nazionale. Si forniscono indicazioni per cogliere le difficoltà inespresse da parte delle donne che vivono situazioni di violenza e suggerimenti sul modo di affrontare l'argomento e offrire un aiuto concreto.
- Tirocini formativi retribuiti negli uffici o nei locali di Camst, destinati a donne segnalate da D.i.re che manifestano l'esigenza di avere una propria indipendenza economica. Attraverso la condivisione di linee guida e la collaborazione con gli uffici risorse umane dei territori in cui il Gruppo opera, Camst segnala le posizioni disponibili per gli inserimenti lavorativi, coerenti con le competenze possedute dalle candidate.



camst
facility Soft Services



Analisi di clima

Prendersi cura dei dipendenti e salvaguardare il loro benessere è una delle sfide su cui Camst sta lavorando. Complice la pandemia, è cambiato il modo di vivere il proprio lavoro, esponendo le persone a nuovi rischi sociali e psicologici. L'ascolto dei dipendenti attraverso lo sportello dedicato e l'attività di audit legata alla certificazione SA8000 hanno evidenziato maggiori fragilità e difficoltà. In questo contesto si colloca la prima indagine di clima di Camst, che è stata lanciata ufficialmente a gennaio 2022, dopo una prima fase di progettazione guidata dalla direzione Sostenibilità, persone e valore condiviso, con il supporto della direzione Risorse umane e gli Rssp. L'indagine ha coinvolto un campione di oltre tremila dipendenti che hanno risposto a una survey progettata per misurare lo stato

di salute e la percezione collettiva del clima aziendale. Attraverso un questionario online anonimo (compilabile tramite computer, smartphone o tablet) sono state indagate tre diverse aree legate a organizzazione (contesto e contenuto), benessere e coinvolgimento e resilienza. Il campione – individuato sulla base di metodi statistici, al fine di ottenere dati attendibili – era rappresentativo per tipologia di mansioni, territorialità, genere, ecc. della totalità della popolazione di Camst. La selezione del campione è stata realizzata da Forsafe/Medlavitalia, azienda leader del settore che si occupa di salute e formazione in ambito organizzativo, che ha condotto l'analisi con un'équipe di medici del lavoro. La ricerca, inoltre, si è avvalsa del supporto dell'Università di Parma.



ISO 30415: linee guida per un framework D&I

Secondo i dati della Banca mondiale l'economia globale trae dalla bassa partecipazione femminile al mercato del lavoro uno svantaggio pari a circa 160 miliardi di dollari, oggi aggravato dalla situazione pandemica, che ha contribuito ad allungare ulteriormente i tempi per il pieno raggiungimento della parità di genere. A livello italiano, lo stesso Pnrr identifica fra le priorità quella di colmare il gender gap nelle aziende.

La promozione di una cultura di impresa diversificata e inclusiva può consentire alle persone di prosperare e fare del proprio meglio in condizioni che consentono una collaborazione e una partecipazione efficaci. La creazione di organizzazioni più imparziali, più inclusive e socialmente responsabili può aiutare tutte le risorse a sviluppare conoscenze, abilità e capacità fondamentali per il proprio sviluppo e benessere personale. La ISO 30415:2021 "Human resource management - diversity and inclusion" si propone, quindi, di favorire un cambiamento interno alle aziende, guidandole nella definizione di obiettivi strategici maggiormente sostenibili sul piano sociale e

nella costruzione di un rapporto diverso con i propri portatori di interesse.

Insieme a Sgs, società attiva nella sostenibilità e nei servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione, Camst ha deciso di mappare attraverso questo standard internazionale l'attuale gestione in azienda degli aspetti significativi e rilevanti per la diversità, con particolare focus sulla parità di genere, e di pianificare le decisioni da intraprendere in ottica di miglioramento continuo.

Il percorso, avviato ufficialmente a febbraio 2022, è finalizzato a sostenere Camst nella comprensione e importanza dei principi di diversity e inclusion nei processi aziendali, negli organi di governo e più in generale, nei confronti di tutti gli stakeholder di riferimento. La verifica è stata effettuata in modo particolare sulle policy, sulle iniziative, sulle prassi e attività di training attive in azienda e sui dati relativi ad assunzioni, formazione e retribuzione divisi per livello e genere.

Adottando tale standard Camst ha anticipato i tempi per la futura implementazione e certificazione del sistema di gestione aziendale, come previsto dalla legge 2021 n. 162 sulle pari opportunità nel mondo del lavoro.

7.2 Il valore dell'occupazione

Una comunità prevalentemente femminile, un Cda composto da donne per il 50% - dato eclatante per il nostro Paese - ma 'quote rosa' ancora sbilanciate nei ruoli operativi. Ecco perché Camst sta investendo in formazione per le pari opportunità nelle carriere.

Camst group

Le persone di Camst group al 31 dicembre 2021 sono 15.098, per la maggior parte donne. La componente femminile rappresenta infatti ben l'81,7% della forza lavoro complessiva, distribuita in tutte le aree aziendali, in particolare su ruoli operativi.

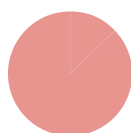
Tale circostanza è stata oggetto di una riflessione da parte della direzione che, partendo dall'analisi dei dati, ha deciso di realizzare nel corso del tempo programmi di formazione e attività di sensibilizzazione atte a promuovere le pari opportunità e lo sviluppo delle carriere.

A livello di Gruppo, i contratti a tempo indeterminato sono predominanti, con una prevalenza di contratti part-time, aspetto

caratteristico sia del settore della ristorazione che del facility soft, aree in cui opera l'azienda. Come previsto dai GRI standards, i dati relativi alla consistenza del personale di seguito presentati sono riferiti ai dipendenti in forza alla fine del periodo considerato (head count). Il totale del Gruppo riportato nelle tabelle non tiene conto del numero dei dipendenti della società svizzera Camst Suisse (25 risorse, di cui 11 donne e 14 uomini) e della nuova società italiana I Praticelli (entrata nel Gruppo nel 2021, che conta 2 dipendenti uomini), entrambe rimaste fuori dal perimetro di rendicontazione del presente bilancio. I dati relativi ai dipendenti riportati nei successivi paragrafi e relativi a Camst group, ove non diversamente indicato, si riferiscono al perimetro sopra richiamato e non comprendono quindi le due società sopra menzionate.

Le persone del Gruppo

Unità



Totale
15.098
100%



Donne
12.323
82%



Uomini
2.775
18%

Distribuzione per paese

Unità



Italia
11.786



Spagna
1.920



Danimarca
448



Germania
919



Svizzera
25

Camst group – dipendenti per tipologia di contratto e genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato	11.238	2.331	13.569	11.182	2.378	13.560	10.584	2.441	13.025
A tempo determinato	1.022	460	1.482	1.302	320	1.622	1.728	318	2.046
Totale	12.260	2.791	15.051	12.484	2.698	15.182	12.312	2.759	15.071

Camst group – dipendenti per tipo di impiego e genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	1.969	1.911	3.880	1.914	1.829	3.743	1.950	1.913	3.863
Part-time	10.291	880	11.171	10.570	869	11.439	10.362	846	11.208
Totale	12.260	2.791	15.051	12.484	2.698	15.182	12.312	2.759	15.071

Camst group – dipendenti per categoria e genere (unità - %)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	3	28	31	4	33	37	8	28	36
Quadri	56	80	136	55	79	134	59	88	147
Impiegati	1.816	797	2.613	1.532	568	2.100	1.481	601	2.082
Operai	10.385	1.886	12.271	10.893	2.018	12.911	10.764	2.042	12.806
Totale	12.260	2.791	15.051	12.484	2.698	15.182	12.312	2.759	15.071
Dirigenti	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%
Quadri	0,4%	0,5%	0,9%	0,4%	0,5%	0,9%	0,4%	0,6%	1,0%
Impiegati	12,1%	5,3%	17,4%	10,1%	3,7%	13,8%	9,8%	4,0%	13,8%
Operai	69,0%	12,5%	81,5%	71,7%	13,3%	85,0%	71,4%	13,5%	85,0%
Totale	81,5%	18,5%	100,0%	82,2%	17,8%	100,0%	81,7%	18,3%	100,0%

Camst group – dipendenti per fascia d'età, genere e categoria (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	537	320	857	539	264	803	553	243	796
Da 30 a 50 anni	6.102	1.626	7.728	5.928	1.544	7.472	5.689	1.553	7.242
Oltre 50 anni	5.621	845	6.466	6.017	890	6.907	6.070	963	7.033
Totale	12.260	2.791	15.051	12.484	2.698	15.182	12.312	2.759	15.071

	2021			Totale
	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	
Dirigenti	–	11	25	36
Quadri	1	69	77	147
Impiegati	137	1.135	810	2.082
Operai	670	6.019	6.117	12.806
Totale	808	7.234	7.029	15.071

Camst group (Italia) – dipendenti per fascia d'età e categoria (unità)

	2019				2020				2021			
	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	Totale	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	Totale	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	Totale
Dirigenti	–	5	11	16	–	6	11	17	–	6	12	18
Quadri	–	53	83	136	–	53	81	134	–	56	73	129
Impiegati	95	592	360	1.047	73	572	370	1.015	87	585	350	1.022
Operai	466	5.782	5.093	11.341	473	5.346	5.176	10.995	470	5.017	5.128	10.615
Totale	561	6.432	5.547	12.540	546	5.977	5.638	12.161	557	5.664	5.563	11.784

Camst group – congedi parentali, per genere (unità - %)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (unità)	370	37	407	214	41	255	221	39	260
Dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale (unità)	321	36	357	132	39	171	148	31	179
Dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro (unità)	196	17	213	136	34	170	166	36	202
Tasso di rientro al lavoro dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (%)	87%	97%	88%	62%	95%	67%	67%	79%	69%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale (%)	–	–	–	42%	94%	48%	126%	92%	118%



Camst group (Italia) – turnover (unità - %) ¹

	2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni						
Fino a 29 anni	42	24	66	59	38	97
Da 30 a 50 anni	191	64	255	324	153	477
Oltre 50 anni	105	31	136	191	78	269
Totale	338	119	457	574	269	843
Cessazioni						
Fino a 29 anni	47	9	56	62	32	94
Da 30 a 50 anni	473	79	552	462	139	601
Oltre 50 anni	721	71	792	873	123	996
Totale	1.241	159	1.400	1.397	294	1.691
Motivo cessazione						
Uscite volontarie	488	78	566	890	200	1.090
Pensionamento	40	1	41	8	–	8
Licenziamento	58	31	89	91	26	117
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	655	49	704	408	68	476
Totale	1.241	159	1.400	1.397	294	1.691
Turnover positivo (assunzioni)	3,2%	6,3%	3,6%	5,5%	14,8%	6,9%
Turnover negativo (cessazioni)	11,6%	8,5%	11,2%	13,5%	16,2%	13,9%
Turnover complessivo	-7,2%	-2,1%	-7,5%	-8,0%	-1,4%	-7,0%

¹Il dato del turnover considera anche i passaggi di appalto, sia nella ristorazione che nel facility management, che influenzano in misura significativa gli indici. Il dato non comprende invece eventuali acquisizioni di società.

Inclusione sociale

In questo ambito rientrano tematiche di natura diversa, accomunate dal valore sociale che esse sottendono in relazione all'accesso al lavoro. Gli aspetti di genere sono stati affrontati nei paragrafi precedenti, così come quelli relativi all'age management. Relativamente alla provenienza, si segnala che il 9,2% dei dipendenti di Camst group è di nazionalità diversa da quella del Paese in cui lavora.

Per quanto riguarda invece l'accesso al

lavoro delle persone con disabilità, risulta confermato anche nel 2021 l'impegno di Camst, che viene gestito dalla capogruppo in conformità con le regole e le prassi previste dalle leggi applicabili, incentivando i diversi dipartimenti alla promozione della diversity. Nelle tabelle che seguono non sono inclusi i dati della Danimarca che, a differenza degli altri Paesi in cui opera Camst – Italia, Spagna e Germania – non traccia questa informazione, così come stabilito dalla normativa di riferimento.

Camst group – dipendenti per provenienza e genere (%)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Locale	75,8%	15,3%	91,1%	76,9%	14,8%	91,7%	76,1%	14,8%	90,8%
Non locale (altre nazionalità)	6,5%	2,4%	8,9%	6,1%	2,1%	8,3%	6,8%	2,4%	9,2%
Totale	82,3%	17,7%	100,0%	83,0%	17,0%	100,0%	82,8%	17,2%	100,0%

Camst group – dipendenti con disabilità, per genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti con disabilità	167	65	232	183	57	240	189	79	268





Camst capogruppo

I dati riportati di seguito si riferiscono a Camst cooperativa e capogruppo, che al 31 dicembre 2021 occupa il 77% del totale dei dipendenti. Il grafico in basso riporta il numero complessivo di lavoratori della cooperativa a tempo determinato e indeterminato.

Dipendenti della capogruppo per tipologia e genere

La quasi totalità del personale di Camst è a tempo indeterminato (87%). La maggior parte dei contratti part-time (93% nel 2021) riguarda il personale femminile, che rappresenta il 76% del totale dei dipendenti della capogruppo. Sotto il profilo della diversità culturale, l'ingresso nel settore del facility ha contribuito ad aumentare la percentuale di lavoratori stranieri, che a fine 2021 costituivano l'8,7% della popolazione aziendale.

I soci lavoratori

A pagina 225 sono riportati i dati relativi ai soci lavoratori della cooperativa, che nel 2021 rappresentano il 64% dei dipendenti a tempo indeterminato, con una incidenza in calo rispetto all'anno precedente. Per quanto riguarda la distribuzione tra business unit di appartenenza, come si evince dalle stesse tabelle, il 92% dei soci lavoratori a tempo indeterminato è impiegato nella ristorazione.

Svantaggio sociale

Da oltre 30 anni Camst e le società italiane del Gruppo collaborano con associazioni ed enti pubblici (Als e Comuni, in primis), con l'obiettivo di contribuire alla costruzione di

percorsi di inclusione sociale per persone provenienti da situazioni di emarginazione o svantaggio, attraverso l'acquisizione di competenze professionali.

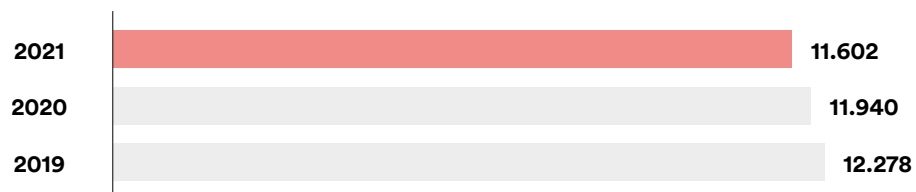
Stage e tirocini

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. I tirocini curriculari possono essere promossi:

- da enti di formazione professionale accreditati a erogare brevi percorsi intensivi per il conseguimento delle qualifiche regionali (operatore della ristorazione, pizzaiolo, addetto alle attività di bar, ecc.);
- dalle scuole superiori che, attraverso l'alternanza scuola-lavoro, consentono agli studenti un contatto diretto con il mondo professionale;
- dalle università, che prevedono nel proprio piano didattico stage di 150-300 ore nel corso di una o due annualità, da spendere in contesti diversi da quello dell'Università per mettere alla prova le conoscenze teoriche e trarne un orientamento al lavoro;
- dai percorsi Its, il segmento di formazione terziaria non universitaria che risponde alla domanda delle imprese di nuove ed elevate competenze tecniche e tecnologiche per promuovere i processi di innovazione; tali programmi di apprendimento sono organizzati con una parte d'aula e una di esperienza in contesti complessi.

Le persone della cooperativa capogruppo

Unità



I tirocini extra curricolari 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 consente di acquisire nuove competenze attraverso la conoscenza diretta del mondo delle imprese. Quando i destinatari sono neolaureati e neodiplomati, l'obiettivo del tirocinio è di aumentarne la competitività sul mercato del lavoro. Quando invece 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-curricolari sono normati a livello regionale e prevedono periodi minimi e massimi di svolgimento, una indennità obbligatoria a favore del tirocinante e il riferimento obbligatorio alle

competenze, conoscenze, capacità che si intendono acquisire e sviluppare. Il dato del 2021, sebbene evidenzi un numero di tirocini inferiore all'anno precedente sia nell'area dell'inclusione sia in quella dell'orientamento e formazione, è la prova dello sforzo di Camst nel coniugare le richieste di accoglienza di persone che necessitano di supporto nell'inserimento nel mondo del lavoro con la volontà di dare la massima continuità ai rapporti già in essere. In un anno difficile come quello appena trascorso, durante il quale l'azienda ha fatto ancora uso degli ammortizzatori sociali, l'obiettivo principale è stato quello di garantire ai lavoratori le maggiori opportunità, sebbene alle volte con contratti a tempo determinato e in maniera non sempre continuativa. Il rovescio della medaglia è stato dover ridurre il numero di nuovi tirocini attivati.



Camst capogruppo – dipendenti per tipologia di contratto e genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato	9.910	1.617	11.527	9.287	1.615	10.902	8.488	1.606	10.094
A tempo determinato	582	169	751	907	131	1.038	1.327	181	1.508
Totale	10.492	1.786	12.278	10.194	1.746	11.940	9.815	1.787	11.602

Camst capogruppo – dipendenti per tipo di impiego e genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	1.006	1.105	2.111	940	1.080	2.020	941	1.113	2.054
Part-time	9.486	681	10.167	9.254	666	9.920	8.874	674	9.548
Totale	10.492	1.786	12.278	10.194	1.746	11.940	9.815	1.787	11.602

Camst capogruppo – part-time femminile (%)

	2019	2020	2021
Incidenza sul totale del personale dipendente part-time	93%	93%	93%
Incidenza sul totale del personale dipendente	77%	78%	76%

Camst capogruppo – dipendenti con disabilità, per genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti con disabilità	143	50	193	147	42	189	130	42	172

Camst capogruppo – dipendenti per provenienza e genere (%)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Italiani	79,3%	12,7%	91,9%	79,2%	12,8%	92,1%	78,1%	13,2%	91,3%
Altre nazionalità	6,2%	1,9%	8,1%	6,1%	1,8%	7,9%	6,5%	2,2%	8,7%
Totale	85,5%	14,5%	100,0%	85,4%	14,6%	100,0%	84,6%	15,4%	100,0%

Camst capogruppo – dipendenti soci/non soci a tempo indeterminato, per genere (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Soci	6.690	1.144	7.834	6.189	1.106	7.295	5.462	1.004	6.466
Non soci	3.220	473	3.693	3.098	509	3.607	3.026	602	3.628
Totale	9.910	1.617	11.527	9.287	1.615	10.902	8.488	1.606	10.094

Camst capogruppo – dipendenti soci a tempo indeterminato, per business unit e genere (unità)

Soci	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ristorazione	6.295	1.017	7.312	5.809	977	6.786	5.116	845	5.961
Facility	395	127	522	380	129	509	346	159	505
Totale	6.690	1.144	7.834	6.189	1.106	7.295	5.462	1.004	6.466

Camst capogruppo – dipendenti non soci a tempo indeterminato, per business unit e genere (unità)

Non soci	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Ristorazione	2.853	329	3.182	2.717	336	3.053	2.586	349	2.935
Facility	367	144	511	381	173	554	440	253	693
Totale	3.220	473	3.693	3.098	509	3.607	3.026	602	3.628

Camst capogruppo – stage con finalità sociali (unità)

	2019	2020	2021
Tirocini con finalità sociali (persone portatrici di handicap fisici, psichici, sensoriali o in condizioni di disagio sociale)	132	78	56

Camst capogruppo – stage con finalità formative (unità)

	2019	2020	2021
Tirocini con finalità formative per il lavoro (es: tirocini curriculari)	110	39	30

7.3 Formazione e sviluppo delle competenze

Camst Academy ha rappresentato una svolta: non un catalogo di corsi online ma un luogo fisico e virtuale progettato per condividere e sviluppare conoscenza e competenza. Obiettivo: raggiungere i business goal, creando valore e occupazione.

Formazione e apprendimento continuo rappresentano gli strumenti primari per favorire la crescita della popolazione aziendale, sia nella sfera personale che in quella professionale. Questo obiettivo ha ispirato la creazione di Camst Academy, la piattaforma online nata per presidiare le conoscenze chiave della cooperativa e incoraggiare l'apprendimento, promuovendo lo scambio di informazioni tra persone al fine di favorire una forza lavoro consapevole. Un ambiente di valore, in cui si condividono il know-how e l'identità aziendale, rinnovando le modalità di fare formazione. L'Academy non rappresenta un semplice catalogo di corsi (per lo più inerenti alla formazione obbligatoria), ma un luogo fisico e virtuale progettato per mettere a fattor comune conoscenza (saper essere) e competenza (saper fare), per raggiungere gli obiettivi di business creando al contempo valore e occupabilità. Il piano di upskilling si articola in alcuni ambiti principali:

1. formazione manageriale per dirigenti e quadri;
2. formazione ai capi intermedi;

3. formazione del personale impiegatizio e degli operatori;
4. formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del d.lgs. 81/2008;
5. formazione su legalità e privacy.

L'Academy si muove su diversi fronti e, tra le iniziative di particolare rilievo, si segnala "Impariamo", progetto strategico pensato per contribuire alla crescita e alla diffusione del benessere personale dei dipendenti attraverso un servizio online che rilascia gratuitamente contenuti multimediali in pillole. Monodosi di sapere, semplici e intuitive, che spaziano dall'approfondimento delle competenze digitali a insight di utilità quotidiana, fino a corsi di lingua inglese e italiana.

Tra i programmi messi a disposizione si menziona il corso di inglese Speexx essentials, una piattaforma a cui può accedere tutta la popolazione aziendale ma calibrata sugli interessi personali e sul livello specifico di conoscenza della lingua, cui si aggiunge il corso di inglese professionale destinato a 90 figure prevalentemente di staff e manager.

Piattaforma online Impariamo – I 5 percorsi formativi





Scuola dei mestieri

In linea con la visione della direzione generale e facendo tesoro del feedback emerso dai risultati di una ricerca che ha coinvolto i dipendenti più attivi sulla piattaforma Camst Academy, il Gruppo ha dato vita alla Scuola dei mestieri, percorso strategico di formazione interna che mira a qualificare il personale dell'area della ristorazione attraverso la continua valorizzazione delle professionalità, sia tecniche che manageriali, in sintonia con la cultura aziendale. La scuola si fonda su cinque pilastri:

1. consolidare e standardizzare il processo di formazione;
2. aprire ai dipendenti il libero accesso a un sistema fondato su percorsi di crescita strutturati, orientati a valorizzare le competenze interne;
3. favorire l'engagement e lo sviluppo di talenti motivati a fare la differenza, attraverso il potenziamento di saperi e competenze da spendere nel proprio lavoro e per la propria carriera;
4. trasmettere la cultura, lo stile e le buone pratiche che contraddistinguono la cooperativa;
5. sostenere l'occupabilità, grazie a una formazione che consente di acquisire e sviluppare competenze altamente spendibili e di valore.

L'avvio dell'azione formativa è avvenuto a giugno 2021 con un progetto pilota che ha permesso di consolidarne struttura, contenuti e modalità, per poter poi procedere alla diffusione sui territori in cui il Gruppo opera. Sono inoltre stati individuati specifici indicatori di performance (kpi), alcuni dei quali inseriti nel piano strategico aziendale. Di seguito i principali risultati raggiunti:

- adesione al progetto pilota (2021): 109 iscritti rispetto ai 50 preventivati, su 540 dipendenti aventi ruolo idoneo (20,2%);
- ruoli coperti: 9 rispetto ai 5 preventivati (copertura superiore al 90% del personale della ristorazione).

Ogni percorso si fonda su attività di formazione online e in presenza ad adesione volontaria. Nel 2021 sono state messe a disposizione dei dipendenti più di 150 pillole dedicate alle competenze trasversali e digitali.



Accendiamo il risparmio... energetico

Nel settembre 2020 è partito il nuovo corso che in soli 15 minuti accompagna alla scoperta dei comportamenti utili per risparmiare energia e inquinare meno, nella vita in famiglia, nella scelta del mezzo di trasporto e sul posto di lavoro. L'obiettivo è quello di aumentare la consapevolezza dei lavoratori su come le azioni e i comportamenti quotidiani incidano sul bilancio familiare e su come sia possibile ridurre i consumi aziendali.

Alla fine del 2021:

- 3.000 persone hanno completato il corso;
- 700 locali, sia della ristorazione che del facility, sono stati coinvolti.



Diversity and inclusion, leadership al femminile

Grazie alla collaborazione con Work wide women, organizzazione che supporta le donne e le aziende fornendo soluzioni in ambito di diversity management, è nato un progetto formativo avviato l'8 marzo 2021, dedicato a oltre 1.000 donne provenienti dalla ristorazione e dal facility (figure che già si occupano della gestione di altro personale), a 90 responsabili selezionate e a 30 tra dirigenti e responsabili di aree territoriali.



Percorso Induction

Il programma Induction è indirizzato alla formazione dei neoassunti, che avviene in azienda attraverso l'affiancamento e l'apprendimento on the job. Per integrare e completare la conoscenza delle nuove risorse, la direzione Risorse umane ogni anno organizza un percorso (in una o due edizioni della durata di circa due mesi) per far conoscere le diverse aree aziendali, le responsabilità e competenze richieste e gli attori coinvolti attraverso le testimonianze dei responsabili e/o dei dirigenti delle divisioni ristorazione e facility. Agli incontri partecipano i dipendenti inquadrati come impiegati, i quadri con contratti a tempo indeterminato o determinato e, quando possibile, anche i tirocinanti. Nel 2021 è stata pianificata un'edizione tra novembre e dicembre, che ha coinvolto 36 persone di diverse aree aziendali e con vari ruoli.

Camst group – attività formativa erogata – ore medie per dipendente (unità)

	2019			2020			2021		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	25,3	56,2	53,2	13,0	24,3	23,0	51,1	23,6	29,7
Quadri	15,5	11,6	13,2	13,9	13,2	13,5	18,0	15,2	16,3
Impiegati	9,4	10,0	9,6	3,2	3,3	3,2	4,1	4,0	4,1
Operai	6,9	9,2	7,3	4,1	4,7	4,2	5,8	6,7	6,0
Totale	7,3	10,0	7,8	4,1	4,9	4,2	5,7	6,6	5,9

Camst group – formazione sulla sicurezza – ore totali (unità)

	2021		
	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	38	110	148
Quadri	66	192	258
Impiegati	3.372	1.498	4.869
Operai	29.153	5.001	34.154
Totale	32.629	6.800	39.429

Camst group – formazione sulla legalità (anticorruzione, trasparenza) – ore totali (unità)

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	17	1	18
Quadri	9	9	18
Impiegati	326	40	366
Operai	1.299	808	2.107
Totale	1.650	858	2.507

Training in Cheval Blanc

Cheval Blanc ha sviluppato un programma di formazione su misura, il Gastronom training, che offre a tutti i dipendenti un corso di approfondimento sullo sviluppo del mercato della ristorazione, con focus particolare sul cambiamento delle scelte dei consumatori,

sempre più orientati verso prodotti sostenibili. I corsi sono stati sviluppati in collaborazione con Arstiderne, fornitore di frutta e verdura biologica di stagione e partner di Cheval Blanc.

Cheval Blanc – corsi personal development – ore totali (unità)

2021

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	–	–	–
Quadri	–	–	–
Impiegati	–	–	–
Operai	2.344	1.592	3.936
Totale	2.344	1.592	3.936

L&D – corsi skills Edv (electronic data processing) e leading – ore totali (unità)

2021

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	142	–	142
Quadri	–	–	–
Impiegati	162	58	220
Operai	–	–	–
Totale	304	58	362

Comer Bien – corsi di lingua – ore totali (unità)

2021

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	30	–	30
Quadri	204	174	378
Impiegati	169	–	169
Operai	–	–	–
Totale	403	174	577

Comer Bien – corsi excel – ore totali (unità)

2021

	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	15	–	15
Quadri	120	65	185
Impiegati	75	40	115
Operai	25	–	25
Totale	235	105	340





7.4 Salute e sicurezza sul lavoro

Quando il luogo di lavoro è una cucina o un cantiere, sicurezza e salute diventano cruciali. E ogni lavoratore - o chiunque a vario titolo svolga attività presso le diverse sedi del Gruppo - è chiamato a prestare la massima attenzione alle norme, nell'interesse di tutti.

La tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro è un requisito fondamentale. In relazione a tale aspetto, e per andare oltre la mera compliance legale, Camst ha scelto di dotarsi di un sistema di gestione secondo la norma internazionale ISO 45001, sia per l'area ristorazione - che comprende le società del Gruppo italiane GI e Bassa Romagna - e le controllate che operano in Spagna - sia per la divisione facility, con il preciso scopo di perseguire i risultati indicati nel prospetto in basso. Pertanto, ogni lavoratore, collaboratore

e chiunque a vario titolo preste attività lavorative presso le diverse sedi, cucine e cantieri del Gruppo è chiamato a concorrere al mantenimento della sicurezza e della qualità dell'ambiente di lavoro in cui opera, attenendosi scrupolosamente al sistema di sicurezza predisposto e alle relative procedure aziendali. I dipendenti coperti dal sistema, ovvero il 100% dei dipendenti della capogruppo Camst, delle controllate italiane e delle controllate spagnole certificate, sono pari a 13.645, ovvero il 90,4% dei lavoratori.

Gli obiettivi del sistema ISO 45001 di Camst



Garantire condizioni di lavoro rispettose delle persone e ambienti di lavoro sicuri e salubri, in ottemperanza alla normativa vigente antinfortunistica e relativa a salute e igiene sul lavoro.



Eliminare o ridurre al minimo tutti i rischi sul luogo di lavoro, per i dipendenti e per tutte le persone eventualmente esposte.



Ridurre progressivamente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro, in particolare quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie professionali.



Contribuire al miglioramento dei livelli di salute e sicurezza sul lavoro per tutto il personale.



Promuovere la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi connessi alle attività lavorative svolte, richiedendo a tutti, ad ogni livello, comportamenti responsabili e rispettosi del sistema di sicurezza predisposto e di tutte le procedure aziendali che ne formano parte integrante.

Gli impegni di Camst

A

Proteggere la salute

Garantire la sicurezza delle attività al fine di proteggere la salute dei dipendenti e delle comunità in cui Camst opera, nel rispetto della politica aziendale in materia di sicurezza, salute e ambiente.

B

Fare informazione

Assicurare formazione e informazione a tutti coloro che prestano la propria attività lavorativa nelle sedi/cucine/cantieri, relativamente ai rischi connessi alla sicurezza, garantendo i mezzi e i dispositivi di protezione individuale richiesti dalla normativa vigente in relazione alla tipologia di attività svolta.

C

Monitorare e aggiornare

Procedere al riesame periodico, al monitoraggio delle prestazioni e dell'efficienza dei presidi posti in essere per prevenire i rischi connessi alla sicurezza, al fine di raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo prefissati in materia di sicurezza, salute e ambiente.



Salute e sicurezza esterni

Il sistema di gestione copre tutti i processi e tutti i dipendenti, ma non è esteso ai lavoratori non dipendenti che operano presso i siti di Camst, in ragione del fatto che la posizione di garanzia riguardo la salute e sicurezza è in capo al datore di lavoro per legge. A loro tutela sono però attuate tutte le previsioni scaturite dalla valutazione dei rischi interferenziali, redatta congiuntamente da Camst e dai loro datori di lavoro. Si rileva peraltro che, nel corso del 2021, così come nei precedenti esercizi rendicontati, non sono state effettuate segnalazioni da parte di tali datori di lavoro al riguardo di incidenti intervenuti nell'ambito delle attività svolte e regolate dai rapporti con Camst.

Responsabili dei sistemi di gestione e Rssp

I responsabili dei sistemi di gestione si occupano di mantenere attivi ed efficaci i sistemi implementati, compresa l'attività di controllo operativo e di aggiornamento degli stessi, riferendo periodicamente ai rappresentanti della direzione sulle prestazioni raggiunte e sulle aree di miglioramento. Tali figure si occupano inoltre dei rapporti con i diversi enti ed organismi di controllo e certificazione e si coordinano con le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e con gli amministratori.

Camst, a livello di gruppo, in Italia si avvale di due responsabili del servizio di prevenzione e protezione (Rssp), rispettivamente per l'area ristorazione e per il facility management, con uno staff di addetti (Aspp) dislocati nelle diverse sedi territoriali. In Camst le figure di Rssp, nominate in applicazione del d.lgs. 81/2008, corrispondono ai responsabili dei sistemi di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Identificazione e valutazione dei rischi

Il d.lgs. 81/08 e la normativa collegata regolano in dettaglio le responsabilità, le

attività, le scadenze relative all'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'investigazione degli incidenti. Oltre a quanto già normato dalla legge, vengono applicate le procedure del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro atte a:

- identificare i requisiti legali cogenti applicabili nell'organizzazione e altri requisiti riferibili;
- raccogliere informazioni sul campo (controllo operativo), in ottica di eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, di gestione del cambiamento, approvvigionamento e preparazione e risposta alle emergenze;
- misurare e monitorare le prestazioni per attuare misure di miglioramento;
- registrare e trattare le non conformità (siano esse incidenti, infortuni o quasi-infortuni);
- intraprendere azioni preventive scaturite dall'analisi delle risultanze del controllo operativo e delle non conformità riscontrate.

In linea con quanto previsto dalle normative vigenti in materia di salute e sicurezza, vengono redatti specifici documenti di valutazione dei rischi (Dvr) per ciascun locale/cantiere/sede, dove sono stati individuati i relativi fattori di criticità potenziale.

Servizi di medicina del lavoro

Il d.lgs. 81/08 dispone inoltre che venga istituito un servizio di sorveglianza sanitaria con lo scopo di controllare lo stato di salute dei dipendenti e di esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica cui il dipendente è assegnato. La sorveglianza sanitaria dei dipendenti è espletata dal medico competente, incaricato dal datore di lavoro. La riservatezza delle informazioni relative alla salute dei dipendenti è garantita secondo i requisiti del Gdpr e della normativa di applicazione italiana.

Salute e sicurezza - coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori (unità)

2021

	Rssp	RIs	Medici
Principali figure coinvolte	2	28	15



Coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori

La consultazione e la partecipazione dei lavoratori riguardo la salute e sicurezza sul lavoro avviene per il tramite dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls), che attualmente sono 28. Essi sono individuati dai dipendenti stessi tra i membri delle rappresentanze sindacali, sono consultati riguardo alla valutazione dei rischi, partecipano alla riunione della sicurezza annuale e agli altri incontri indetti dal Rspp. Tutti i dipendenti ricevono inoltre una formazione su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in base alla mansione svolta, secondo i requisiti e le scadenze fissate dalla normativa. La pianificazione delle azioni formative è curata dalla direzione Risorse umane attraverso la piattaforma e-learning. Inoltre, con cadenza periodica sono condotte esercitazioni per la gestione delle emergenze.

Promozione della salute

I dipendenti di Camst group hanno accesso a servizi di screening preventivi e agevolazioni a prestazioni mediche; ne sono un esempio i cicli di visite gratuite di prevenzione con Ant messi a disposizione dei lavoratori.

Gestione processi e attrezzature

Ai dipendenti di Camst group vengono forniti i dispositivi di protezione individuale secondo necessità, in relazione alle mansioni e ruoli ricoperti.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza

Camst richiede ai fornitori di beni e servizi di accettare formalmente il codice etico aziendale quale parte integrante e sostanziale del rapporto e di astenersi da comportamenti a esso contrari. Sempre ai fornitori, attraverso i contratti, si richiede anche l'impegno al rispetto dei requisiti delle norme sulla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Altre tematiche di salute e sicurezza

Risposta alla pandemia Covid-19

Anche il 2021 è stato caratterizzato dagli impatti della pandemia, che hanno generato numerose ripercussioni sugli aspetti di salute e sicurezza dei lavoratori.

Per rispondere a questa criticità, ha continuato a funzionare in maniera costante l'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 mantenuto attivo il piano di emergenza per garantire la continuità dei principali processi in ciascuna sede amministrativa o del Cedi (centro distributivo) con la creazione di team di lavoro che potessero attivarsi dopo un'eventuale bonifica preventiva degli ambienti, dovuta a casi iniziali di positività. Tra le misure operative adottate: svolgimento delle attività ove possibile mediante il ricorso allo smart working o comunque a distanza, rimodulazione dei livelli produttivi, turnazione dei dipendenti ove possibile diminuendo al massimo i contatti e creando gruppi autonomi, distinti e riconoscibili. Sono inoltre state elaborate disposizioni di servizio distinte per tipologia di struttura operativa in attuazione del protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro. Tali disposizioni sono state opportunamente rese disponibili ai lavoratori in ogni ambito di attività, attraverso tutti i canali comunicativi aziendali, seguite di volta in volta da un momento formativo per illustrare le novità introdotte.

Sono state inoltre trasmesse specifiche comunicazioni volte al contrasto e al contenimento della diffusione dell'epidemia a tutto il personale da parte della direzione aziendale e della direzione Risorse umane, nelle quali sono state riportate - adeguandole nel tempo a disposizioni normative o regolamentari emanate dalle autorità competenti - tutte le misure da attuarsi per il contenimento della diffusione del virus. Con l'avvio della fase 2 e poi della fase 3, in applicazione dei contenuti dei Dpcm e

delle correlate ordinanze regionali, sono state elaborate delle disposizioni di servizio suddivise per tipologia di unità operativa che tenessero conto delle prescrizioni normative nazionali e del recepimento delle specifiche misure regionali.

È stata inoltre creata una disposizione di servizio contact tracing, per il tracciamento dei contatti stretti aziendali nel caso in cui un addetto risulti positivo.

Sono state adottate tutte le disposizioni per il rispetto dei provvedimenti sui controlli del green pass presso pubblici esercizi e clienti, scuole e strutture operative di lavoro.

Durante la fase di emergenza c'è stato un coinvolgimento continuo del medico competente coordinatore, a opera degli Rspg, al fine di collaborare all'identificazione di azioni o scelte di tutela e di trasmettersi reciprocamente informazioni utili ad affrontare l'emergenza.

Per fornire adeguate istruzioni a tutti i dipendenti, sono state realizzate specifiche locandine informative aziendali messe a disposizione in tutti i luoghi di lavoro, riguardanti la gestione degli spazi comuni, le corrette modalità di utilizzo dei Dpi, le regole di igiene e modalità di attuazione, le direttive di accesso alle strutture (visitatori, clienti, fornitori). Sono stati utilizzati tutti i canali comunicativi per facilitare la diffusione e condivisione delle regole di azione in fase emergenziale.

Nell'ambito della divisione facility service, sono state redatte e divulgate a tutto il personale apposite istruzioni di lavoro inerenti pulizie e sanificazione per la prevenzione del contagio da Covid-19, nonché per la sanificazione degli impianti di ventilazione, ricircolo d'aria ecc.

Sono state inoltre introdotte nuove tecniche di sanificazione meccanica degli ambienti, che hanno raccolto giudizi favorevoli da parte dei clienti e che hanno consentito alla divisione di incrementare il numero delle attività e di fidelizzare il rapporto con alcuni clienti di rilievo, in particolare nei settori dell'industria farmaceutica e agroalimentare.

Sono infine state stabilite attività di controllo e verifica interna sul rispetto delle disposizioni per la gestione di emergenza Covid-19.

Fornitori, clienti, committenti

Si è continuato ad inviare comunicazioni a tutti i fornitori per informarli sui corretti comportamenti da attuare per prevenire la diffusione del virus nel momento di erogazione delle prestazioni presso i locali di Camst group. Per quanto attiene alle misure di contenimento attivate presso i clienti all'interno delle realtà produttive in cui Camst opera, sono stati acquisiti i protocolli elaborati dalle committenti. Tali protocolli, dopo essere stati verificati, sono diventati parte integrante delle disposizioni di servizio per l'esecuzione dell'attività.

Promozione della salute non legata ai rischi professionali

Nel 2021 Camst ha avviato un ciclo di webinar per i lavoratori tenuti da esperti della Fondazione Umberto Veronesi su tematiche legate alla salute, con particolare riferimento a:

- regole per una giusta alimentazione per prevenire il rischio di diabete e malattie cardiovascolari;
- corretti stili di vita, esami e controlli da mettere in atto per prevenire i tumori che colpiscono in maniera differenziale donne e uomini.



Andamento infortuni

I dati infortunistici del 2021 denotano un aumento rispetto all'anno precedente in relazione al fatto che nel 2020 le attività erano ridotte a causa dei fermi dovuti al Covid. Si riscontra tuttavia una diminuzione degli indici infortunistici rispetto al 2019.

L'andamento degli incidenti, sia a livello di Gruppo che della sola Camst, sta lentamente tornando ai livelli pre-Covid. Il 2020 rappresenta un anno anomalo che rende difficile la lettura dei dati nell'ultimo triennio.

Malattie professionali

La malattia professionale è una patologia che il lavoratore contrae nello svolgimento

dell'attività lavorativa a causa di fattori presenti nell'ambiente nel quale presta servizio. A differenza dell'infortunio, che si verifica in modo tendenzialmente immediato, la malattia professionale si sviluppa nel tempo per l'esposizione a possibili fattori di rischio.

Le malattie professionali più ricorrenti nel settore della ristorazione e del facility sono:

- rizoartrosi;
- sindrome da tunnel carpale;
- sindrome di Quervain;
- dermatite da contatto;
- ipoacusia;
- disturbi osteoarticolari per sovraccarico biomeccanico;
- tenosinovite stenosante (dito a scatto);
- epicondilite.

Camst group – infortuni sul lavoro (unità)

	2019	2020	2021
Incidenti sul lavoro - al netto di quelli in itinere			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	7	6	2
Altri incidenti	675	336	430
Totale	682	342	432
Totale ore lavorate	16.455.013	12.485.504	14.475.575
Giorni assenza per infortuni	17.159	10.154	12.442
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (numero infortuni / ore lavorate x 1.000.000)	41,4	27,4	29,8
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	0,43	0,48	0,14
Altri incidenti	41,02	26,91	29,71
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	1,04	0,81	0,86
Infortuni – durata media in gg da calendario – gg totali persi, festivi inclusi	25	30	29

Camst capogruppo – infortuni sul lavoro – ristorazione (unità)

	2019	2020	2021
Incidenti sul lavoro - al netto di quelli in itinere			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	3	2	1
Altri incidenti	425	150	219
Totale	428	152	220
Totale ore lavorate	10.956.823	7.233.071	8.818.415
Giorni assenza per infortuni	11.334	5.709	4.937
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (numero infortuni / ore lavorate x 1.000.000)	39,1	21,0	24,9
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	1,03	0,79	0,56

Camst capogruppo – infortuni sul lavoro – facility (unità)

	2019	2020	2021
Incidenti sul lavoro - al netto di quelli in itinere			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	–	–	1
Altri incidenti	51	23	48
Totale incidenti registrati	51	23	49
Totale ore lavorate	1.376.050	1.608.692	1.730.943
Giorni assenza per infortuni	1.886	1.017	1.245
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (numero infortuni / ore lavorate x 1.000.000)	37,1	14,3	28,3
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	1,37	0,63	0,72

GRI content index

Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di prelievi idrici ed in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati rispettivamente utilizzati gli standard GRI 303 Acqua e scarichi e GRI

403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stato adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020. In materia di rendicontazione delle tematiche fiscali è stato applicato il GRI 207 Imposte (2019).

GRI sustainability reporting standard	Riferimenti capitolo/paragrafo	Note applicazione standard / omissioni
102	Informativa generale	
	Profilo dell'organizzazione	
102-1	Nome dell'organizzazione	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo 04 Modelli di servizio / 4.1 I settori in cui opera Camst group
102-3	Luogo della sede principale	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo
102-4	Luogo delle attività	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo 04 Modelli di servizio / 4.1 I settori in cui opera Camst group
102-5	Proprietà e forma giuridica	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo 03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.1 La gestione responsabile del business
102-6	Mercati serviti	01 Identità e profilo / 1.3 I mercati e il quadro competitivo 04 Modelli di servizio / 4.1 I settori in cui opera Camst group
102-7	Dimensione dell'organizzazione	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.2 Il valore dell'occupazione
102-9	Catena di fornitura	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.1 Gestione della filiera
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	04 Modelli di servizio / 4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.1 Gestione della filiera
102-11	Principio di precauzione	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.3 La gestione dei rischi
102-12	Iniziative esterne	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
102-13	Adesione ad associazioni	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
	Strategia	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder / Per noi e per il futuro di noi tutti
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.1 Uno scenario di cambiamento 02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.2 Un piano strategico per ridisegnare il futuro
	Etica ed integrità	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	01 Identità e profilo / 1.1 Chi siamo 02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.3 Impegni per lo sviluppo sostenibile – SDGs
102-17	Meccanismi per ricercare consulenza e segnalare criticità relativamente a questioni etiche	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.2 Etica, integrità e modello di controllo
	Governance	
102-18	Struttura della governance	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.1 La gestione responsabile del business
102-23	Presidente del massimo organo di governo	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.1 La gestione responsabile del business

Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.1 Il capitale umano
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
Pratiche di rendicontazione		
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	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
102-48	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Data del report più recente	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	GRI content index
102-56	Assurance esterna	Non sottoposto a revisione
Modalità di gestione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.4 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.2 Un piano strategico per ridisegnare il futuro 02 Strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / 2.3 Impegni per lo sviluppo sostenibile – SDGs 03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.2 Etica, integrità e modello di controllo 03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme 04 Modelli di servizio / 4.2 Ricerca e innovazione per la sostenibilità 04 Modelli di servizio / 4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza 04 Modelli di servizio / 4.4 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.1 Gestione della filiera 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.3 Le partnership di Camst 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.4 Il benessere animale 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi 06 La sostenibilità economico e finanziaria / 6.3 Gli investimenti finanziari e il fattore ESG 07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.1 Il capitale umano 07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.3 Formazione e sviluppo delle competenze 07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.2 Etica, integrità e modello di controllo 03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.3 La gestione dei rischi 04 Modelli di servizio / 4.2 Ricerca e innovazione per la sostenibilità 04 Modelli di servizio / 4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza

		05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.3 Le partnership di Camst
		07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.1 Il capitale umano
GRI 200	Temî economici	
201	Performance economiche	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	06 La sostenibilità economico e finanziaria / 6.1 Il valore economico generato e distribuito
203	Impatti economici indiretti	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	06 La sostenibilità economico e finanziaria / 6.3 Gli investimenti finanziari e il fattore ESG
204	Pratiche di approvvigionamento	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali
205	Anticorruzione	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme
206	Comportamento anticoncorrenziale	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme
207	Imposte - 2019	
207-1	Approccio alla fiscalità	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme
GRI 300	Temî ambientali	
301	Materiali	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali
302	Energia	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
302-3	Intensità energetica	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
302-4	Riduzione del consumo di energia	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
303	Acqua e scarichi idrici - 2018	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
303-3	Prelievo idrico	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
303-4	Scarico di acqua	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
303-5	Consumo di acqua	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
305	Emissioni	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
306	Rifiuti	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
306-3	Rifiuti prodotti	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.6 Ambiente e gestione dei processi produttivi
307	Compliance ambientale	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme

308	Valutazione ambientale dei fornitori	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.1 Gestione della filiera
GRI 400	Temi sociali	
401	Occupazione	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.2 Il valore dell'occupazione
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.1 Il capitale umano
401-3	Congedo parentale	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.2 Il valore dell'occupazione
403	Salute e sicurezza sul lavoro - 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortunati sul lavoro	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
403-10	Malattie professionali	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.4 Salute e sicurezza sul lavoro
404	Formazione e istruzione	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.3 Formazione e sviluppo delle competenze
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.3 Formazione e sviluppo delle competenze
405	Diversità e pari opportunità	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	07 Risorse umane e ambiente di lavoro / 7.2 Il valore dell'occupazione
413	Comunità locali	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	04 Modelli di servizio / 4.4 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare 05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.3 Le partnership di Camst 06 La sostenibilità economico e finanziaria / 6.4 Relazioni e sostegno economico al territorio
414	Valutazione sociale dei fornitori	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse / 5.1 Gestione della filiera
416	Salute e sicurezza dei clienti	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	04 Modelli di servizio / 4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	04 Modelli di servizio / 4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza
417	Marketing ed etichettatura	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	04 Modelli di servizio / 4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza
418	Privacy dei clienti	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme
419	Compliance socio-economica	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	03 Governance: le basi per la creazione del valore condiviso / 3.4 La conformità alle norme





Il racconto fotografico


Le immagini pubblicate appartengono a una ricognizione fotografica realizzata da Marika Puicher in alcuni dei luoghi di lavoro delle persone di Camst: la sede centrale del Gruppo a Villanova di Castenaso; il ristorante Tavolamica, presso il Centergross di Funo di Argelato; Villa Boncompagni alla Cicogna, a San Lazzaro di Savena; il centro cottura del Gruppo a Ravenna; la mensa nell'headquarter di Sacmi, gruppo internazionale dell'impiantistica industriale e cliente Camst; l'Unipol Arena di Casalecchio di Reno; un istituto scolastico di Ravenna.

Ringraziamenti

Un grazie speciale a tutte le persone che a vario titolo hanno dedicato tempo e impegno all'elaborazione di questo report e alla realizzazione della pubblicazione.

Progetto editoriale
Homina comunicazione

Finito di stampare nel settembre 2022

 Nel rispetto dell'ambiente questo volume è stampato su carta riciclata

day by day

