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, a cominciare dallo spazio condiviso.

camst: group

Bilancio di sostenibilità 2020

Indice

Lettera agli stakeholder 7
Hightlights sostenibilità 8
Nota metodologica 11

01
Identità e profilo 13
1.1 Le radici di Camst Group 14
1.2 Il mercato: scenari e macro trend 20

02
Il futuro che scegliamo 29
2.1 Il piano strategico 30
2.2 Impegni per lo sviluppo sostenibile – SDGs 36
2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali 48

03
Governance per creare valore condiviso 61
3.1 La gestione responsabile del business 62
3.2 Etica, integrità e modello di controllo 70
3.3 La gestione dei rischi 82
3.4 La conformità alle norme 84

04
Modelli di servizio 87
4.1 I settori del Gruppo: ristorazione e facility management 88
4.2 Ricerca e innovazione per la sostenibilità 95
4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza di prodotti e servizi 100
4.4 La sostenibilità a tavola: scelta dei menu e servizio nutrizione 103
4.5 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare 108

05
Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse 115
5.1 Gestione della filiera 117
5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali 120
5.3 Le partnership di Camst 124
5.4 Il benessere animale 125
5.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare 126
5.6 La gestione dei rifiuti 134
5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi 139

06
La sostenibilità economica e finanziaria 151
6.1 Il valore economico generato e distribuito 152
6.2 La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale 154
6.3 Gli investimenti 157
6.4 Relazioni e sostegno economico al territorio 158

07
Risorse umane e ambiente di lavoro 161
7.1 Il capitale umano 162
7.2 Il valore dell'occupazione 168
7.3 Formazione e sviluppo delle competenze 176
7.4 Salute e sicurezza sul lavoro 180

GRI content index 186

Lettera agli stakeholder

Il primo passo per migliorare la vita delle persone è avere un impatto positivo sull'ambiente che le circonda. Ed è questa la strada che, sin dalla nostra nascita, abbiamo scelto.

È ormai chiaro che agire in modo sostenibile è fondamentale: lo è per i territori, ma lo è anche per chi li vive. Ecco perché uno degli obiettivi più sfidanti che ci siamo posti è quello di favorire un cambio culturale anche nella nostra organizzazione. Il bilancio di sostenibilità va proprio in questa direzione: vogliamo misurarci, e vogliamo farlo con riferimenti ambiziosi: i 17 goal dell'Agenda 2030.
Per realizzare l'ultimo bilancio abbiamo promosso un lavoro corale e partecipato: questo è il modus operandi che ci guiderà negli anni a venire. Ed è grazie al bilancio che abbiamo compreso, in maniera più lucida, il nostro punto di partenza e individuato le sfide per il futuro. Ridurre l'impronta ambientale, utilizzare energie rinnovabili, combattere lo spreco alimentare, gestire al meglio i rifiuti, rispettare e incentivare il benessere animale.
E poi, soprattutto, vorremmo favorire una presa di coscienza collettiva sulla necessità di vivere e lavorare in modo sostenibile.
Il 2020 è stato caratterizzato dalla pandemia di Covid-19 e dalle sue conseguenze sulle persone e sulle attività lavorative. L'emergenza sanitaria ci ha tenuti lontano dagli spazi della conoscenza, della cultura e della convivialità, così come dalle aree comuni delle aziende: i nostri luoghi di lavoro. In questo anno così difficile, ci siamo tenuti stretti e abbiamo lavorato per migliorarci. 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 questa fase.
Cultura, istruzione e lavoro hanno molte cose in comune, a cominciare dallo spazio condiviso. È questo il tema dell'edizione 2020 del nostro bilancio di sostenibilità, che quest'anno prende vita anche in formato digitale diventando un contenitore web da cui accedere a contenuti testuali, fotografici, video e audio che raccontano l'impegno dell'azienda sulle politiche di sostenibilità in un periodo così difficile come quello segnato dall'emergenza da Covid-19.
Un racconto per immagini, con i nostri dipendenti come protagonisti, firmato da una giovane fotografa, Marika Puicher, che ci ha accompagnati in 5 città dove la nostra azienda opera, per documentare lo stop delle attività, causato dalla pandemia, in luoghi sedi di eventi o spazi della cultura e della conoscenza: a Bologna il Teatro Arena del Sole e Palazzo Re Enzo, una scuola a Ravenna, l'Università e il Teatro Paganini a Parma, il Palalpitour a Torino
e la Fortezza da Basso a Firenze.
Dopo un anno in cui tutte le relazioni sono state più complicate, diamo voce ai nostri stakeholder e valorizziamo il loro ruolo attraverso il punto di vista di ciascuno in merito alla gestione della ripartenza, pensando alla sostenibilità come leva competitiva e come occasione irrinunciabile per guardare al futuro: un orizzonte in cui l'unione e l'intesa con partner di valore può fare davvero la differenza.
Impegnarsi per essere sostenibili non è la moda del momento, è l'unica chance che abbiamo.
Tutti siamo coinvolti, tutti dobbiamo migliorare.

Il presidente
Francesco Malaguti

Highlights sostenibilità

Ricavi netti*
501

Valore economico distribuito*
537

Patrimonio netto*
157

Prestito sociale
58

Investimenti tecnici*
9

Investimenti finanziari analizzati ESG*
81

milioni di euro

Ristorazione, pasti serviti*
66.156.769

Facility, gestioni area soft service
226

Facility, gestioni area hard service
217

unità

Reclami su 1 milione di pasti
2,3

Verifiche ispettive di auditor interni su locali e fornitori
73

Indagini microbiologiche su alimenti al consumo
2.619

Indagini su materie prime
970

Tamponi ambientali
4.026

unità

Acquisti da fornitori qualificati
%
85

Acquisti da fornitori certificati
%
73

Fornitori certificati BIO, BRC, IFS, ISO 9001, SA 8000 ecc.
area ristorazione - unità
251

I dati presentati sono riferiti a Camst capogruppo a eccezione di quelli contrassegnati:
* Camst Group
** Camst e controllate italiane

Totale dipendenti*
15.198
100%

Donne
82%

Uomini
18%

Occupati a tempo indeterminato*
13.576

di cui soci (Camst)
7.295

di cui non soci (Camst)
3.607

Infortuni*
355

di cui nella ristorazione
319

di cui nel facility
36

Ore totali formazione*
82.670

unità

Emissioni scope 1 e 2**
tonnellate CO_2e
41.807

Prelievi idrici**
megalitri
340

Rifiuti prodotti**
tonnellate
2.816

di cui pericolosi
23
tonnellate

Energia consumata**
Gj
654.470

Parma, Palazzo dell'Università
Anche le aule e i luoghi dell'Università di Parma, dallo storico Palazzo Centrale al Campus di Scienze e Tecnologie, si sono temporaneamente svuotati a causa della pandemia, senza il viavai degli studenti e delle persone che normalmente li popolano. Lo studio e le attività sono proseguiti on line, trasformandosi, in attesa del prossimo rientro in presenza.

Nota metodologica

Presentazione del bilancio e criteri di rendicontazione

Il bilancio di sostenibilità di Camst Soc. Coop. arl e controllate (di seguito Camst o 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 da Camst, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse.
Il bilancio di sostenibilità è stato redatto sulla base delle metodologie e principi previsti dai GRI sustainability reporting standard (GRI standard). In particolare è stata adottata l'opzione GRI-referenced, rendicontando una selezione dei GRI standard, 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 standard: 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 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 paragrafo Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali (cap. 2).
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 sono stati inseriti i dati comparativi relativi al precedente esercizio 2019 e, ove disponibili, anche a quelli del 2018. 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 2020.
Camst Group ha iniziato la rendicontazione dell'informativa di sostenibilità su base di Gruppo dal precedente bilancio 2019 (i bilanci sociali fino al 2018 accoglievano i dati della capogruppo). Tale percorso prevede la progressiva integrazione dei dati riferiti alle società controllate italiane (Gerist Srl, Bassa Romagna Catering Spa, GI Gastronomia Italiana Srl, Finrest Spa), completato nel corso del 2020, ed estere (Cheval Blanc Kantiner A/S, Catering Arcasa Sl, Comer Bien Sl, L&D Gmbh e controllate) che è stato possibile sviluppare rispetto al 2019, ma non ancora completato per la rendicontazione 2020. Si evidenzia peraltro che la capogruppo Camst ha realizzato nel 2020 una quota di ricavi pari al 74% del totale dei ricavi del Gruppo.
Al riguardo si precisa quanto riportato di seguito.

- Indicatori sociali (risorse umane): i dati relativi al 2020 e 2019, ove non diversamente specificato, sono relativi alla capogruppo Camst e società controllate, mentre i dati riferiti all'esercizio 2018 non comprendono le società controllate estere. Si evidenzia peraltro che le società spagnole sono consolidate con decorrenza dall'esercizio 2019.
- Indicatori ambientali: i dati ambientali non comprendono le società controllate estere.
- Gli indicatori non includono la controllata di recente costituzione Camst Suisse Sa, in quanto non significativi. Al 31 dicembre 2020 i dipendenti di tale società erano 16.

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.

Le stesse indicazioni sono richiamate nel GRI content index.

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 email: sostenibilita@camst.it.

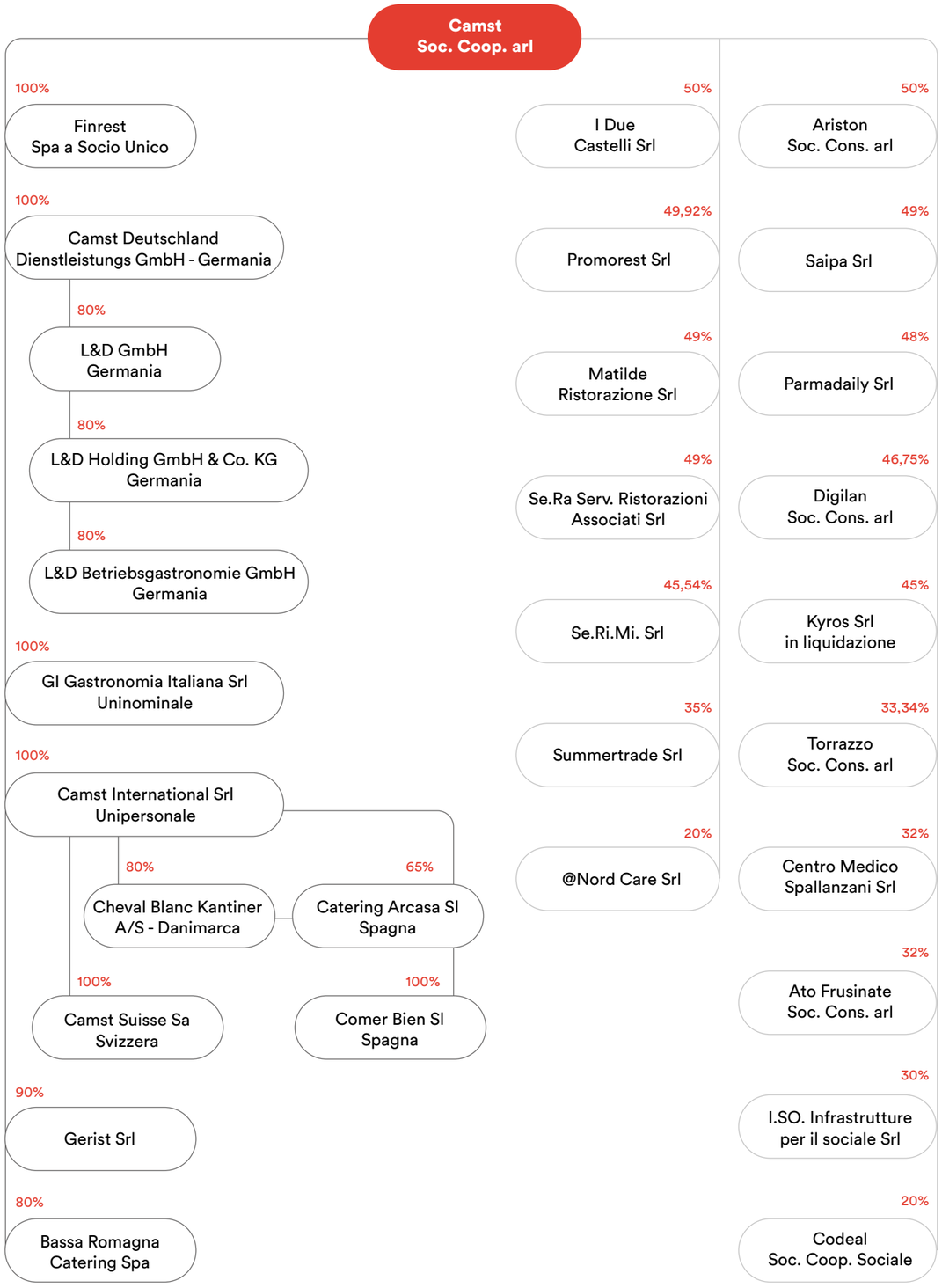
01 :
Identità e profilo

Essere il gruppo leader della ristorazione – il principale a capitale interamente italiano – è una grande responsabilità. Avere sedi e società collegate in Spagna, Germania, Danimarca e Svizzera, poi, ci rende particolarmente orgogliosi. Appartenere al movimento cooperativo ancora di più: ci fa sentire liberi.

1.1 Le radici di Camst Group

Avere un'identità significa poter contare su radici che ci vengono riconosciute e su valori che guidano il nostro modello di business, dandogli senso e coerenza. Ma significa anche sviluppare alleanze con partner che possano integrare la nostra offerta di servizi, moltiplicandone il valore a vantaggio di tutti gli stakeholder.

Camst è un gruppo leader nella ristorazione, il principale a capitale italiano, presente in tutti i settori della ristorazione in Italia. La sede principale è a Villanova di Castenaso (Bo). Sedi territoriali sono presenti nelle diverse regioni del Nord e Centro Italia in cui Camst opera. Attraverso società controllate il Gruppo è presente anche in Europa (Spagna, Danimarca e Germania). L'espansione internazionale è stata realizzata attraverso l'acquisizione del controllo di aziende che condividono la stessa visione del lavoro e del mondo di Camst.
Il piano di sviluppo internazionale è proseguito nel 2020 con l'ingresso nel mercato della ristorazione in Svizzera, tramite la costituzione di una nuova società.
A partire dal 2016 Camst è attiva in Italia anche nel settore del facility management. Tale scelta strategica, intervenuta attraverso l'integrazione di una preesistente realtà societaria con anni di esperienza nel settore, ha consentito non soltanto di ampliare, ma anche di diversificare l'offerta di servizi.
Al 31 dicembre 2020 i dipendenti di Camst Group sono 15.198, inclusi quelli occupati in Svizzera. Alla stessa data il patrimonio netto è di euro 157.210.224.
Nell'esercizio 2020 Camst Group ha realizzato ricavi per euro 514.005.576 (di cui euro 501.055.696 di ricavi netti).



La storia

A Bologna, il 16 giugno 1945, nasceva Camst. Nel contesto post bellico, l'obiettivo del fondatore Gustavo Trombetti era di dare un lavoro a tutti i cuochi, camerieri e baristi, in un periodo di forte disoccupazione e nella prospettiva delle opportunità che si sarebbero presentate nella fase di ricostruzione. Nel corso degli anni Camst ha creato valore per le comunità del territorio e portato innovazione nei mercati in cui opera, diventando protagonista nel mondo della ristorazione. La sfera di attività si è poi ampliata al facility management ed è cresciuta in altri Paesi europei.

1945
Gustavo Trombetti fonda a Bologna Camst

Anni '60
Nasce il primo self-service in Italia con la firma Camst

Anni '70
Per avvicinarsi ai lavoratori viene aperta la prima cucina centralizzata in Italia

Anni '80
Sviluppo della ristorazione scolastica

Anni '90
Camst è presente in tutti i settori della ristorazione - Estensione dei servizi a tutto il territorio nazionale

Anni 2000
Sviluppo di un nuovo format per la ristorazione commerciale

Dal 2000
Continuano le fusioni e le acquisizioni in Italia e all'estero in Spagna, Danimarca, Germania

Anni 2010
Apertura del centro distributivo per controllare la tracciabilità delle materie prime e garantire la sicurezza alimentare

2016
Ingresso nel business del facility management

2020
Costituzione di una nuova società in Svizzera

Bologna, Salone del Podestà
Con i suoi 800 mq, il Salone del Podestà di Palazzo Re Enzo è stato aula di giustizia, teatro pubblico e persino campo di gioco del pallone. Oggi spazio per festival, congressi ed eventi, è rimasto praticamente deserto per tutto il 2020.

Nella pagina precedente:
Istituto Comprensivo Randi di Ravenna
È un plesso costituito da due scuole dell'infanzia, tre primarie e una secondaria di primo grado.
Nel 2020 le attività in presenza sono state sospese alla fine di febbraio, per riprendere pienamente solo nell'anno scolastico successivo.

1.2 Il mercato: scenari e macro trend

Negli ultimi anni il settore della ristorazione e quello del facility management sono stati entrambi attraversati da dinamiche evolutive riconducibili a tre mega trend: salute, sostenibilità e tecnologia.
È a questi cambiamenti che Camst intende dare una risposta, per consolidare la propria leadership e guardare al futuro.

I mega trend del mercato

	Salute e sicurezza	Benessere e sostenibilità	Tecnologia e servizio
Global food and drink trends	• Sicurezza alimentare • Cura della salute e del benessere individuale • Home-made • Naturalità e semplicità • Cibi free from, ricchi di, superfood	• Cibo italiano, regionale e locale • Lotta allo spreco delle risorse • Etica del lavoro • Attenzione al valore	• Tecnologia e innovazione produttiva, logistica abilitante • Piatti pronti e meal kit • Complementarietà, multicanalità e integrazione dei servizi • Personalizzazione dell'offerta • Data analytics
Global facility services trends	• 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	• Gestione dei consumi energetici e idrici • Gestione dei rifiuti e degli sprechi • Efficientamento energetico	• 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 di *curing* in ambito socio-sanitario

Fonte: piano strategico Camst 2021-2025

Il contesto internazionale

Il mercato della ristorazione presenta opportunità e scenari di sviluppo a livello globale. I tassi di crescita dei diversi segmenti risentono delle situazioni di difficoltà originate dalla pandemia di Covid-19. È di rilievo sottolineare che l'impatto della crisi sanitaria ha comportato un'accelerazione del processo di trasformazione e diversificazione delle offerte e dei modelli di business. Tenuto anche conto dei rigidi protocolli di salute e sicurezza, che richiedono adeguati livelli di organizzazione, l'evoluzione del mercato comporterà una maggior selezione degli operatori. I consumatori europei non mostrano di poter sostituire l'esperienza del mangiare fuori casa ordinando cibo online: la ristorazione fornisce un'esperienza che va oltre la semplice consumazione di un pasto o drink e non può essere replicata a casa propria. La crisi sanitaria ha peraltro posto l'accento sulle aspettative e richieste dei consumatori relative ad alcune tematiche chiave della sostenibilità, quali una maggior attenzione all'origine e tracciabilità dei prodotti, lo spreco alimentare, l'equilibrio nutrizionale.

La situazione pandemica ha agito anche da catalizzatore della digitalizzazione nel mondo della ristorazione, condizione peraltro importante per rispondere alle esigenze dei clienti e consumatori finali.
Il mercato del facility a livello europeo è caratterizzato da una elevata frammentazione, ma anche dalle significative opportunità legate all'evoluzione e differenziazione dei servizi offerti, legati al ruolo strategico del settore all'interno delle politiche europee.

Il contesto nazionale

Nel 2020 l'economia italiana ha registrato una marcata contrazione del Pil, stimata dall'Istat a dicembre attorno al -9%. La riduzione è stata determinata prevalentemente dalla domanda interna (-7,5 punti percentuali), ma anche l'export ha contribuito negativamente (-1,2 punti percentuali). Secondo l'Istat, nel 2021, il contributo della domanda interna dovrebbe tornare positivo (+3,8 p.p.), così come quello della domanda estera netta (+0,3 p.p.), mentre le scorte fornirebbero un marginale contributo negativo (-0,1 p.p.), determinando una ripresa parziale del +4,0%.
L'evoluzione del lavoro, misurato in termini di unità, seguirebbe quella del Pil, con una forte riduzione nel 2020 (-10,0%) e una ripresa parziale nel 2021 (+3,6%). L'andamento del mercato del lavoro risentirebbe del processo di ricomposizione tra disoccupati e inattivi, oltre che della progressiva normalizzazione dei provvedimenti a sostegno dell'occupazione.
Nel 2020 si stima che il tasso di disoccupazione sia diminuito al 9,4% (a causa dell'aumento degli inattivi), per poi tornare a crescere nel 2021 intorno all'11,0%.
Su base annua i consumi hanno subito una contrazione reale dell'11,7%, pari in valore assoluto a -124 miliardi di euro, un terzo dei quali dovuti al calo della spesa in alberghi e ristoranti. Ristorazione e trasporti rappresentano da soli il 50% della perdita dei consumi registrata nel 2020.
La pandemia ha modificato significativamente anche la struttura della spesa delle famiglie.
I consumi di beni guadagnano, in termini relativi, oltre 2,5 punti percentuali, a scapito di quelli destinati ai servizi. In termini assoluti, i consumi di beni diminuiscono del 6,7%; soffrono in particolare i beni semidurevoli (-16,8%) e quelli durevoli (-9,3%), mentre la spesa per servizi diminuisce del 15,9%.
Cresce anche il peso delle cosiddette spese incomprimibili (utenze, casa, ecc.) che dal 22,5% passa al 25,4%, mentre il turismo scende di oltre 3 punti percentuali.

Firenze, Fortezza da Basso
Capolavoro dell'architettura rinascimentale, la Fortezza da Basso è oggi la principale struttura del polo fieristico congressuale di Firenze. 80 mila mq di superficie (di cui 55 mila coperti), prima della pandemia era attraversata da un flusso continuo di visitatori da ogni parte del mondo.

Il mercato della ristorazione

I consumi fuori casa

Nel 2019 i consumi fuori casa in Italia ammontano, in valori correnti, a 85.007 milioni di euro (Istat, marzo 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 81.019 milioni di euro e l'inflazione media è dello 0,8% all'anno.
Per il 2020, a causa degli effetti dell'emergenza sanitaria e delle misure di contenimento del contagio, la stima dei consumi in valori correnti si attesta a circa 54.000 milioni di euro, con una diminuzione attorno al 37% (elaborazione TradeLab su dati Istat).

Gli effetti del Covid

- Chiusura scuole.
- Riduzione di viaggi e trasferte di lavoro, introduzione di formule di smart working, rallentamento attività produttiva.
- Riduzione dei flussi turistici.
- Limitazioni di eventi e socialità.

Il primo semestre del 2021 è stato un periodo molto complesso per i pubblici esercizi a causa dei periodi di chiusura imposti dalla terza ondata, che si sono aggiunti a un calo della domanda determinato dagli effetti delle attività lavorative svolte da remoto, chiusura delle scuole e assenza di flussi turistici.
Tuttavia, secondo TradeLab, sulla scorta delle ottime performance intraviste nei seppur brevi momenti di riapertura, il mercato ha ottime prospettive di ripresa. Il livello dei consumi si dovrebbe attestare tra 62 e 67 miliardi, con una crescita compresa tra il 15% e il 24%.
La discriminante sarà rappresentata dalle misure di contenimento del virus.

La ristorazione organizzata in Italia

Considerando solamente la ristorazione organizzata, uno studio di Cerved (ristorazione collettiva, buoni pasto, ristorazione commerciale moderna – dicembre 2020) stima che il mercato italiano della ristorazione commerciale in catena e collettiva (compresi i buoni pasto) valga nel 2020 9.716 milioni di euro, in diminuzione del 29,7% rispetto all'anno precedente.
La ristorazione collettiva appaltata, con un valore di 3.360 milioni, registra un forte calo rispetto al 2019 (-33,1%). Ancora più accentuato il ridimensionamento del numero dei pasti (-34,7%), mentre il livello medio dei prezzi aumenta del 2,5%.
Anche il mercato dei buoni pasto non esce indenne dal forte andamento negativo del settore nel 2020, con un calo a valore del 9,3% che, in termini reali, corrisponde al -11,6%. Il fatturato settoriale si attesta sui 2.858 milioni di euro.
Particolarmente penalizzata la ristorazione commerciale moderna (-38%), settore che paga, oltre al notevole calo del fatturato, un numero consistente di chiusure o mancate riaperture di locali. Le peggiori performance sono registrate dal fatturato della ristorazione nei trasporti in concessione (-45,4% rispetto al 2019), colpita dal sensibile ridimensionamento del transito di passeggeri nelle autostrade (-36,8% il calo del fatturato nel canale), nelle stazioni ferroviarie (-47%) e soprattutto negli aeroporti (-60,1%).

La ristorazione collettiva

Il mercato della ristorazione collettiva è stato pesantemente colpito dagli effetti della pandemia e dalle misure di contenimento della stessa che, oltre alla chiusura per alcuni mesi di scuole e aziende, hanno anche incentivato la diffusione dello smart working (o il lavoro da remoto). Nel 2020 il mercato subisce una perdita del 33,1% a valore e un ancor più negativo -34,1% a volume rispetto al 2019, attestandosi rispettivamente a 3,36 miliardi di euro relativi e a 695,5 milioni di pasti.
Nel dettaglio, le peggiori performance sono registrate dal segmento della ristorazione aziendale (-42,2% rispetto al 2019) e della scolastica (-42,5%).
In forte calo anche i pasti erogati nel segmento della ristorazione sanitaria (-16,6%), a causa della destinazione di gran parte dei reparti all'emergenza Covid. In forte diminuzione anche il segmento residuale militare/altro (-18,3%).
Si amplia il divario tra ristorazione aziendale e buoni pasto che, nonostante il calo in valore e volumi, subiscono variazioni più contenute. Nei prossimi anni il mercato dei buoni pasto beneficerà dell'innalzamento della deducibilità dei buoni elettronici (nuovo limite di 8 euro, introdotto dalla Legge di bilancio 2020) nonostante la riduzione della soglia di deducibilità dei buoni cartacei (da 5,29 euro a 4 euro).

Il mercato del facility management

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

- servizi agli edifici;
- servizi agli spazi;
- servizi 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:

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

Servizi integrati di gestione degli edifici

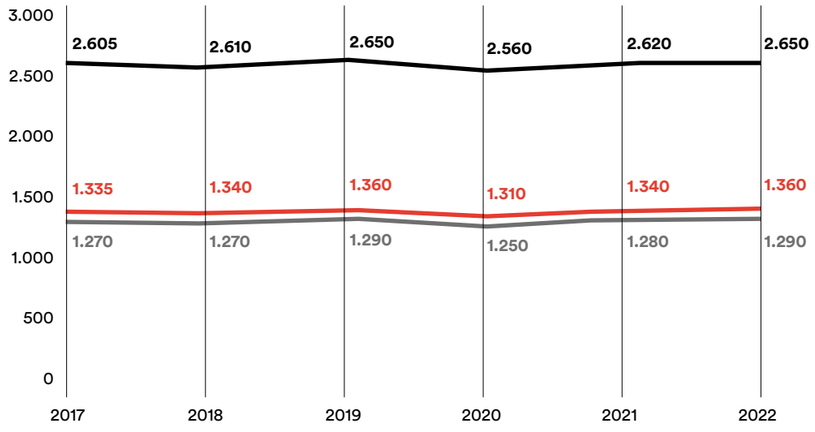
Il volume d'affari del facility management in Italia nel 2020 è pari a 2.560 milioni di euro (dato di preconsuntivo) ed esprime una flessione del 3,4% rispetto al 2019. Il mercato è stato influenzato dalla situazione di emergenza generata dalla pandemia Covid-19, che ha provocato fenomeni diversi:

- aumento della domanda da parte del settore sanità per l'incremento dell'attività e dei posti letto utilizzati per l'emergenza sanitaria;
- forte crescita della richiesta di interventi di disinfezione e sanificazione degli ambienti in tutti i mercati di destinazione;
- leggera flessione della domanda della pubblica amministrazione;
- contrazione della domanda del terziario e dell'industria, per la chiusura temporanea e per il forte ricorso allo smart working degli impiegati;
- intensa riduzione della domanda negli ambiti trasporti e commercio.

Il segmento dei servizi tecnici per l'edificio rappresenta il 51% del fatturato totale del settore, per un valore nel 2020 di 1.310 milioni, in flessione del 3,7% rispetto al 2019.
L'area dei servizi per lo spazio e le persone rappresenta il 49% del mercato totale, ha una dimensione di 1.250 milioni di euro e nel 2020 cala del 3,1%.

Il mercato dei servizi integrati di gestione degli edifici
Valori in euro per mille

Fonte: Cerved 2020



Pulizie professionali

Il settore comprende le imprese che svolgono attività di pulizia e disinfezione. Nel comparto delle pulizie rientrano tre 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 dei servizi da parte delle imprese può avvenire secondo due diverse modalità:

- prestazione singola, con la sola fornitura dei servizi di pulizia e disinfezione;
- prestazione integrata, nell'ambito della fornitura di servizi vari, comprensivi di quelli relativi alle pulizie.

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

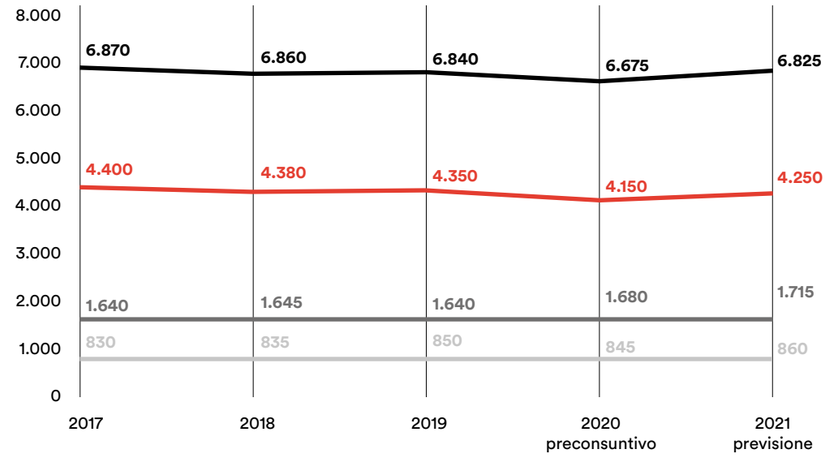
Andamento del mercato delle pulizie

Il 2020 si è dimostrato un anno complesso per il mercato delle pulizie, che ha subito una perdita del 2,4% raggiungendo un valore di 6.675 milioni di euro:

- il segmento delle pulizie civili (62,2% della domanda settoriale) è in diminuzione del 4,6% a causa della chiusura di uffici e superfici commerciali e del maggior ricorso a forme di lavoro da remoto e smart working, nonostante il maggior ricorso alle imprese di pulizia per applicare i protocolli di contenimento del virus;
- il segmento delle pulizie ospedaliere (25,2% del comparto), secondo Cerved, ha una crescita stimata del 2,4% e si conferma uno dei mercati a maggiore complessità per gli operatori, dove vengono richiesti servizi integrati e a maggior valore aggiunto;
- il segmento delle pulizie industriali (12,7% del comparto), vede una diminuzione stimata dello 0,6%, determinata dalle chiusure e dalle difficoltà produttive riscontrate a causa della pandemia.

Il mercato delle pulizie
Valori in euro per mille

Fonte: Cerved 2020



02:
Il futuro che scegliamo

**Camst ha sempre dedicato energie e risorse alla promozione sociale e alla tutela dell'ambiente, ma oggi tutto questo non è più sufficiente.
I cambiamenti climatici, le disuguaglianze e le emergenze globali impongono un'accelerazione.
Di qui il nuovo piano strategico, che pone al centro l'impegno per uno sviluppo più sostenibile.**

2.1 Il piano strategico

Nel corso dell'esercizio abbiamo lavorato a lungo sul nuovo piano strategico, presentato nel febbraio del 2021: una piattaforma di contenuti e di azioni dove cercare le risposte che Camst ha scelto di dare ai grandi cambiamenti in atto.

Salute e sicurezza

Sostenibilità

Territorio

Nel mese di febbraio 2021 Camst ha approvato e pubblicato il piano strategico 2021-2025, sviluppato per dare una risposta ai cambiamenti in atto.
Le linee guida e premesse del piano strategico di Camst Group sono tre: salute e sicurezza, vicini al territorio e sviluppo sostenibile.
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.
Salute e sicurezza significa dare sempre la priorità agli impatti dei prodotti e dei servizi nella gestione del business in tutti i diversi segmenti di attività. Tale approccio comporta anche la realizzazione di progetti in ambito prevenzione, educazione alla salute e divulgazione della scienza. La salute e la sicurezza sul lavoro sono pre-condizioni necessarie del piano strategico, così come l'attività di prevenzione per sostenere la qualità della vita dei lavoratori.
Essere vicini al territorio resta un riferimento chiave per Camst, che si realizza attraverso la capillare presenza produttiva nel Paese, la personalizzazione dei prodotti e dei servizi per essere sempre accanto al cliente finale, la presenza come food factory diffusa, la valorizzazione dei prodotti regionali e dei presidi locali. Territorio significa anche rafforzare il valore delle partnership con enti e università, così come impegnarsi nell'educazione alimentare per la valorizzazione dei prodotti e delle tradizioni locali, e sostenere attività culturali, società sportive e associazioni di solidarietà.

Highlights

Lo sviluppo sostenibile rappresenta la premessa necessaria del piano strategico, integrata nei driver chiave che guideranno Camst Group nell'arco temporale considerato.

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

Politiche risorse umane e welfare
- People strategy
- Formazione, sviluppo manageriale e talent management
- Welfare, diversity e inclusione sociale

Supply chain
- Materie prime, sostenibilità della filiera e della logistica

Innovazione e It
- Innovazione tecnologica a supporto del business e della customer centricity

Comunicazione
- Comunicazione interna ed esterna

Ispirazioni e valori

Il nuovo Piano strategico è stato elaborato in coerenza con i principi cooperativi condivisi e con i valori che danno forza e senso all'operato del nostro Gruppo.

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

I principi del piano strategico

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.

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 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 del Gruppo.

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.

Eu Green Deal

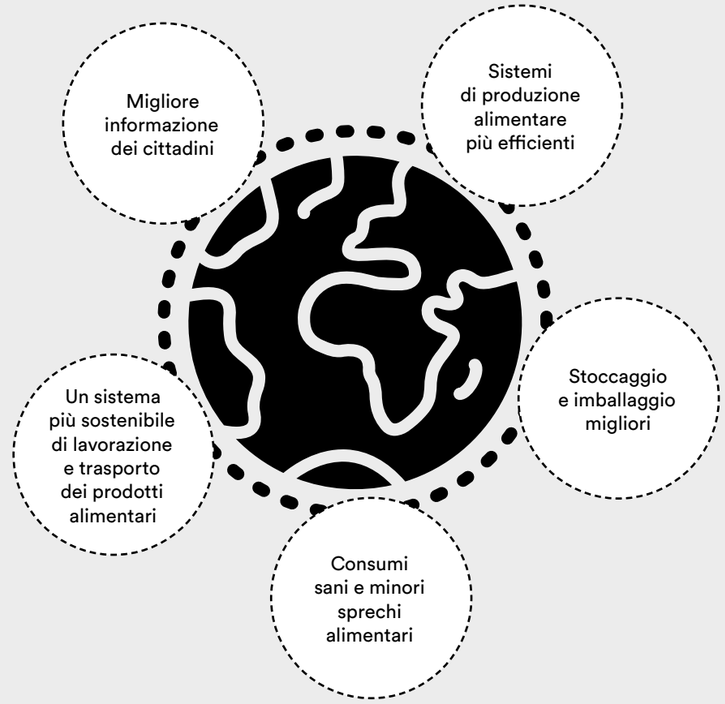
Lo scenario di cambiamento nel quale si colloca il piano strategico trova un riscontro anche nel quadro politico e nelle strategie dell'Unione Europea.

Il Green Deal Eu prevede infatti come centrali alcune politiche dei settori di riferimento di Camst, che fissano obiettivi e azioni specifiche.

Settore	Politiche Green Deal	Obiettivi
Food	**Biodiversità** Misure per proteggere il nostro fragile ecosistema	**La strategia mira a indirizzare la biodiversità dell'Europa verso la ripresa entro il 2030, a vantaggio dei cittadini, del clima e del pianeta** Effetti dei cambiamenti climatici Insicurezza alimentare
	Dal produttore al consumatore Come garantire una catena alimentare più sostenibile	**La linea strategica contribuirà a realizzare un'economia circolare, dalla produzione al consumo** Garantire prodotti alimentari sostenibili a costi contenuti Far fronte ai cambiamenti climatici Proteggere l'ambiente Preservare la biodiversità Potenziare l'agricoltura biologica
	Agricoltura sostenibile La sostenibilità nell'agricoltura e nelle zone rurali dell'Ue grazie alla politica agricola comune (Pac)	**Sostenibilità economica, ambientale e sociale della Politica agricola** Modernizzazione: transizione verso un'agricoltura sostenibile guidata dalle nuove tecnologie, dalla ricerca e dall'innovazione e dalla diffusione della conoscenza
Facility management	**Costruire e ristrutturare** Necessità di un settore delle costruzioni più pulito	**La costruzione, l'utilizzo e la ristrutturazione di edifici richiede una quantità notevole di energia e risorse, quali sabbia, ghiaia e cemento** Migliorare la prestazione energetica degli edifici Progettazione degli edifici secondo criteri conformi all'economia circolare Resilienza degli edifici ai cambiamenti climatici Applicazione rigorosa delle norme in materia di prestazione energetica degli edifici

Economia circolare

Fonte: Eu Green Deal
"Dal produttore al consumatore"
Fact-sheet



2.2 Impegni per lo sviluppo sostenibile – SDGs

L'analisi degli impegni di Camst rispetto all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e agli Obiettivi per lo sviluppo sostenibile che ne sono parte integrante (SDGs – Sustainable development goals), effettuata per la redazione del bilancio di sostenibilità 2019, è stata aggiornata nell'ambito del processo di redazione del piano strategico 2021-2025.
Il piano strategico di Camst Group ha integrato la sostenibilità e, secondo tale prospettiva, l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e gli Obiettivi per lo sviluppo sostenibile che ne sono parte. Tra i 17 SDGs, Camst Group ne ha individuati alcuni prioritari, coerenti con il proprio modello e 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 leve di carattere organizzativo, quali condizioni essenziali e preliminari che devono accompagnare il raggiungimento degli obiettivi fissati dal piano strategico: SDG4 (Educazione e opportunità di apprendimento), SDG5 (Uguaglianza di genere), SDG8 (Crescita economica, occupazione), SDG10 (Ridurre l'ineguaglianza).
Gli impegni specifici di Camst rispetto agli SDGs e relativi driver del piano strategico sono evidenziati nelle pagine a seguire.

Impegni SDGs e piano strategico

Aree di impatto del business (prioritari)

Impatto sull'organizzazione (condizioni preliminari)

La sfida per la tutela della biodiversità

I punti assunti da Camst

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: 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 delle persone anziane**

Priorità: alta
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, percorsi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria, percorsi di sensibilizzazione ai corretti stili di vita per i dipendenti Camst)

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: 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

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: benessere animale (impiego di sole uova da allevamenti a terra), valutazione di impatto ambientale dei menu

3
Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

3.5 **Rafforzare la prevenzione e il trattamento di 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, percorsi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria, percorsi di sensibilizzazione ai corretti stili di vita per i dipendenti Camst), valutazione di impatto ambientale dei menu

4
Fornire un'educazione di qualità, equa e 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: inserimento figure ad alta specializzazione (tecnologi alimentari, nutrizionisti, ingegneri di cantiere, manutentori, tecnici produzione soft services), creazione nuova direzione industriale, tecnica e di ricerca&sviluppo

Priorità: media
Driver Piano: evoluzione politiche risorse umane e welfare
Area impatto Piano: organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo
Azioni e leve Piano: 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: Scuola dei mestieri

Priorità: media
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)

4.7 Garantire conoscenza e competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta a uno sviluppo e 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: collaborazione con Fondazione Veronesi (offerta gastronomica e percorsi di screening, percorsi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria)

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

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 basato sulla blockchain per l'incentivazione di comportamenti virtuosi (sostenibilità ambientale)

Priorità: media
Driver Piano: comunicazione
Area impatto Piano: esterna
Azioni e leve Piano: campagna di advocacy "dal prezzo al valore"

Priorità: alta
Driver Piano: comunicazione
Area impatto Piano: interna
Azioni e leve Piano: app e portale dipendenti e 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: 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 prelievi e consumi acqua, applicazione sistema sanificazione a secco

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

Priorità: media
Driver Piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio
Area impatto Piano: sostenibilità dei processi produttivi
Azioni e leve Piano: sviluppo della mobilità sostenibile con l'installazione di punti di ricarica per i veicoli elettrici

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, 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

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 stress e burn out, attività di coaching e mentoring, SA 8000

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

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 e partnership con università

Priorità: media
Driver Piano: innovazione e It
Area impatto Piano: business e processi produttivi
Azioni e leve Piano: estensione tecnologia Hpp

Priorità: media
Driver Piano: innovazione e It
Area impatto Piano: prodotti
Azioni e leve Piano: produzione semi-lavorati con tecnologia Atm e Hpp per terminali sanitari, aziendali e ristorazione commerciale

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 della 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 fra 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: formazione
Azioni e leve Piano: esperienze formative presso controllate estere (es. World wide chef)

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 nuovo 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
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

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 impatto ambientale prodotti e servizi, valutazione di impatto ambientale dei menu.

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

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 e delle cucine centralizzate (eliminazione acqua in bottiglia)

Priorità: alta
Driver Piano: evoluzione processi produttivi e modelli di servizio
Area impatto Piano: sostenibilità dei processi produttivi
Azioni e leve Piano: partnership con Hera per il recupero dei rifiuti

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 CO_2 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 CO_2

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 basato sulla blockchain per l'incentivazione di comportamenti virtuosi (sostenibilità ambientale), partnership Hera per il 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)

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; collaborazione con l'Università di Bologna per sviluppare progetti con impatto scientifico nei settori del foodservice, della bioeconomia e del facility management

La sfida per la tutela della biodiversità

Come già evidenziato nel bilancio di sostenibilità 2019, coerentemente con la strategia dell'Unione Europea e con le politiche adottate dal Green Deal, Camst ha avviato una riflessione sulle complessità delle tematiche legate all'alimentazione e sul ruolo della biodiversità.
La biodiversità è essenziale per la vita e la sicurezza alimentare. Il nostro pianeta e l'economia dipendono da questo. La biodiversità e gli ecosistemi forniscono cibo, salute e medicinali, materiali, ricreazione e benessere. Filtrano l'aria e l'acqua, aiutano a mantenere il clima in equilibrio, riconvertono i rifiuti in risorse, impollinano e fertilizzano le colture e molto altro ancora.
All'origine della perdita di biodiversità incontriamo 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, causando quindi direttamente o indirettamente perdita di diversità vegetale e animale.
Gli SDG14 e SDG15, che affrontano i temi della biodiversità, individuano impegni e impatti trasversali a tutto il modello di business, con i quali Camst si sta confrontando per definire conseguenti azioni rispetto agli impegni richiesti e in particolare rispetto ad alcuni dei target previsti dagli SDG14 e 15. Tali impegni, rispetto al modello Camst, sono peraltro collegati agli obiettivi fissati dall'SDG2 (sicurezza alimentare e agricoltura sostenibile) e al driver del piano strategico relativo all'evoluzione dei processi produttivi e modelli di servizio e alla loro sostenibilità, con impatti su tutte le aree del piano.
Il 2020 è stato un anno molto particolare in cui, anche se molte delle attività si sono fermate o hanno rallentato, Camst ha continuato la ricerca di soluzioni che consentano di mitigare gli impatti ambientali:

- accordi di partnership, attuazione di 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 per un cantiere della divisione facility, con l'obiettivo di implementarne nuovi entro il 2023;
- progetti di riqualificazione di aree urbane attraverso la piantumazione di alberi.

Gli step successivi del processo di analisi degli impatti e degli impegni legati alla biodiversità dovranno 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 in corso di realizzazione della nuova piattaforma di qualifica e valutazione dei fornitori.

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 a quella 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, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione, arrestare e far retrocedere il degrado del terreno e fermare la perdita di diversità biologica

- **15.1** **Entro il 2020, garantire la conservazione, il ripristino e l'utilizzo sostenibile degli ecosistemi di acqua dolce terrestri e dell'entroterra nonché dei loro servizi, in modo particolare delle foreste, delle paludi, delle montagne e delle zone aride, in linea con gli obblighi derivanti dagli accordi internazionali.**
- **15.2** **Entro il 2020, promuovere una gestione sostenibile di tutti i tipi di foreste, arrestare la deforestazione, ripristinare le foreste degradate e aumentare ovunque, in modo significativo, la riforestazione e il rimboschimento.**
- **15.4** **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.**
- **15.5** **Intraprendere azioni efficaci e immediate per ridurre il degrado degli ambienti naturali, arrestare la distruzione della biodiversità e, entro il 2020, proteggere le specie a rischio di estinzione.**

2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali

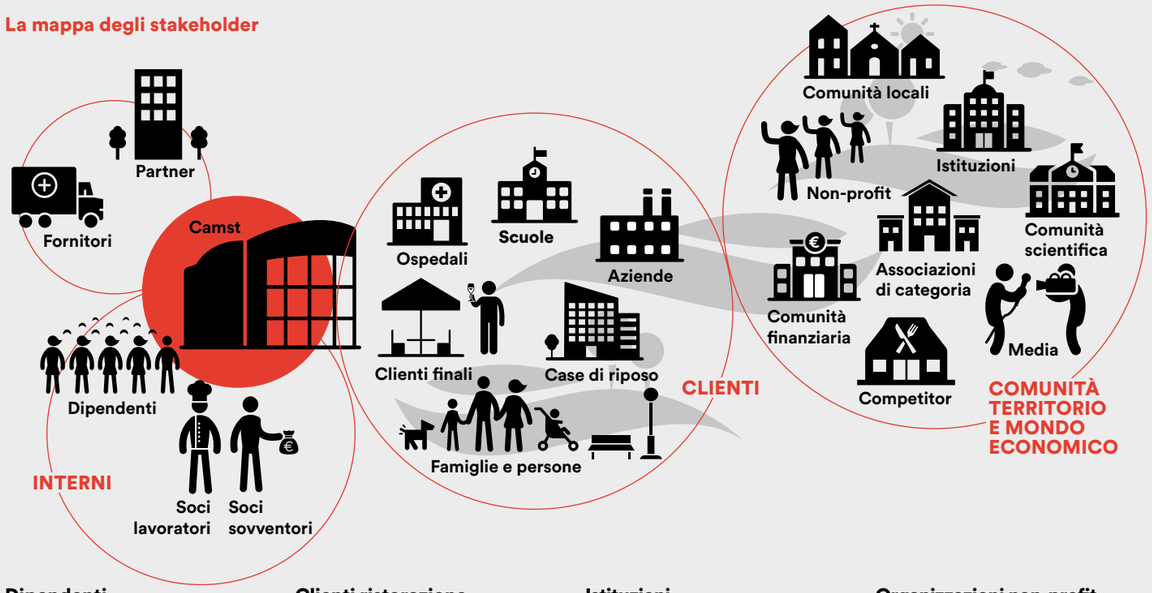
Gli stakeholder

Gli stakeholder sono individui o gruppi, espressione di interessi, non necessariamente omogenei, nei confronti di un'impresa e con i quali un'impresa interagisce nello svolgimento della propria attività.
Camst ha sviluppato nel tempo e intende mantenere e rafforzare relazioni efficaci e durature con i propri stakeholder, quale condizione essenziale del fare impresa. Il coinvolgimento e il confronto con i portatori di interesse (stakeholder engagement) consente non soltanto di avere un riscontro in merito a come gli stakeholder valutano l'impresa, ma anche di comprenderne esigenze e aspettative per essere nelle condizioni di definire strategie e obiettivi di business efficaci, secondo una prospettiva che sappia cogliere i 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 di stakeholder, coerenti con il livello di interdipendenza e influenza sull'organizzazione.

Le attività di engagement

Camst mantiene relazioni costanti con i propri stakeholder, utilizzando canali di comunicazione istituzionali e diretti.
Il dialogo con i portatori di interesse rappresenta una grande opportunità per aprire l'impresa al confronto, in una logica di collaborazione e non di contrapposizione. Far entrare l'opinione degli stakeholder nelle imprese significa individuare e cogliere nuove opportunità per creare innovazione e per aumentare la fiducia e la reputazione attraverso la relazione. Per Camst è importante collaborare con gli stakeholder con spirito solidale, carattere imprenditoriale e azione sociale per uno sviluppo sostenibile, con particolare riferimento alle attività di coinvolgimento degli stakeholder stessi nelle attività di impresa e di cooperativa e all'impatto sulle comunità e sul territorio di riferimento.
Nel corso del 2020 il Gruppo ha mantenuto il proprio impegno di dialogo continuativo, dando priorità all'ascolto dei lavoratori che, per effetto dell'emergenza sanitaria e della conseguente chiusura improvvisa di numerose cucine, si sono trovati nella difficoltà di comunicare con l'azienda.
Alcune delle normali attività di incontro e di confronto, come ad esempio i meeting con i fornitori nell'ambito di Dialogue for change, sono state sospese a causa della pandemia per lasciare spazio prevalentemente ad attività di dialogo sulle tematiche legate alla gestione dell'emergenza e ad aspetti di salute e sicurezza.

La mappa degli stakeholder



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

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.

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

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

Clienti ristorazione (diretti e consumatori finali)
Clienti della ristorazione scolastica (bambini che usufruiscono dei sevizi mensa e loro famiglie, insegnanti e operatori scolastici); clienti della ristorazione aziendale; clienti della ristorazione socio-sanitaria (pazienti, medici e personale ospedaliero, anziani, persone con fragilità); clienti finali di self service e bar (interaziendale); persone con esigenze nutrizionali 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 effettuiamo soft service (servizi rivolti alle persone e agli spazi) e hard service (servizi rivolti agli edifici).

Istituzioni
Autorità regolatrici, istituzioni governative e organi di controllo che vigilano sulla sicurezza alimentare, sulla salute pubblica e sulla tutela ambientale, promuovono la ricerca e l'educazione o gestiscono le sfide globali, fra cui la Commissione Europea, il Parlamento Europeo e l'Onu.

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

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.

Comunità finanziaria
Sistema bancario e soci sovventori, cioè soci che intendono finanziare le attività sociali della cooperativa apportando risorse economiche e ricevendo per questo una remunerazione rispetto a quanto investito.

Organizzazioni non-profit
Organizzazioni non governative impegnate nella promozione della sostenibilità, associazioni ambientaliste, associazioni 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, come ad esempio stampa e televisioni a livello locale e nazionale e stampa specializzata rispetto al nostro settore di riferimento; social network, blog e siti internet.

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti di engagement	
Soci	**Informazione**	**Due punti**	Nel 2020 sono usciti 2 numeri di house organ, per un totale di 27.537 copie distribuite a tutti i soci e dipendenti. Sono inoltre state inviate oltre 28.100 newsletter del Due punti.
		Bilancio di sostenibilità 2019	Disponibile online sul sito Camst e sul portale aziendale affiancato da una versione light in inglese. Il bilancio di sostenibilità light in italiano è stato stampato in 2.000 copie disponibili per clienti, fornitori e soci.
	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 operiamo.
		Assemblee	Nel corso del 2020 è stata fatta un'assemblea di budget e straordinaria a cui hanno partecipato (comprese le assemblee separate) 638 soci: 511 lavoratori e 127 sovventori. A seguito della pandemia non è stato possibile organizzare le varie assemblee di bilancio territoriali in presenza, si è quindi optato per un'unica assemblea online a cui hanno partecipato 653 soci: 577 lavoratori e 76 sovventori.
		Iniziative nei territori per il tempo libero	Nel corso del 2020 non sono state organizzate le consuete iniziative sociali (cene, gite, visite guidate) organizzate dall'ufficio relazioni sociali in collaborazione con i consiglieri di amministrazione dei territori a causa delle restrizioni Covid.
		Incontri nei locali	Nel corso del 2020 non sono stati organizzati incontri nei locali a causa delle restrizioni Covid, a eccezione di un incontro che ha coinvolto i lavoratori della Sardegna, regione recentemente entrata in Camst attraverso l'acquisizione di nuovi appalti.
Dipendenti	**Ascolto e coinvolgimento**	**SA 8000**	Il 2020 ha portato a un arresto degli audit interni a causa dell'emergenza pandemica; sono pertanto state effettuate solo le verifiche di sorveglianza semestrali da parte dell'ente di certificazione, sia in presenza che da remoto. A livello di segnalazioni, durante l'anno ne sono pervenute 10.
		Survey 4 Future	Indagine interna che ha coinvolto circa 90 persone per una mappatura sui rischi legati al Covid, specifica per ogni ambito di ristorazione e facility.
		Meeting aziendali	Un manager meeting online, a cui hanno partecipato 314 persone, seguito da alcuni contributi video di approfondimento sulle tematiche presentate nel corso dell'evento.
		Sportello persone	Strumento creato dalla direzione sostenibilità, persone e valore condiviso per rispondere, informare e sostenere i lavoratori a seguito della pandemia: nel 2020 (aprile-dicembre) sono state ricevute ed evase 2.467 chiamate.
	Informazione	**Videomessaggi**	Durante i primi mesi di lockdown sono stati creati dei contenuti video inviati ai lavoratori per comunicare le attività portate avanti da Camst durante i mesi più difficili.
		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 creata 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.

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti di engagement	
Clienti	**Informazione**	**Corporate**	Camstgroup.com, brochure, video, social network ed eventi.
		Ristorazione scolastica	Ristorazionescuola.it e app scuola.
		Ristorazione aziendale	Ristorazioneaziendale.it, brochure, app Tavolamica, app Gustavo.
		Ristorazione commerciale	Gustavoitaliano.it, app Gustavo.
	Ascolto e coinvolgimento	**Ristorazione scolastica**	Nel 2020 sono state fatte solo 59 interviste di *customer satisfaction* in quanto dalla fine di febbraio tutti i nostri servizi mensa sono stati sospesi.
			In preparazione della ripresa delle attività del nuovo anno scolastico, la direzione commerciale e i responsabili dei locali della ristorazione scolastica hanno incontrato in maniera capillare tutti i Comuni per la riorganizzazione dei servizi di ristorazione in base alle specifiche esigenze delle diverse scuole.
			"Camst è di casa" è un progetto nato nel periodo di chiusura delle scuole per dare continuità alle nostre attività educative, attraverso ricette facili da preparare a casa per tutta la famiglia, consigli sulla nutrizione e giochi sull'alimentazione (camstgroup.com/camstedicasa).
			"Bentornati a scuola!" è un programma costituito da video e materiali per i bambini di tutta Italia che a settembre sono tornati in classe e hanno ricominciato a consumare il pasto insieme nelle scuole.
		Ristorazione aziendale e interaziendale	Ristorazione aziendale: 315 interviste. Ristorazione interaziendale: 136 risposte ricevute.
		B2b	Ristorazione: 17 interviste. Facility management: 5 interviste.
		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	Nel corso del 2020 le visite presso i fornitori sono state limitate a causa dell'emergenza Covid per motivi di sicurezza.
		Audit	Nel corso del 2020 gli audit presso i fornitori sono stati limitati a causa dell'emergenza Covid per motivi di sicurezza.
		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, supporto economico.
Partner	**Coinvolgimento**	**Progetti in partnership**	Nel corso del 2020 abbiamo avviato progetti di sostenibilità ambientale (ad esempio Hera) e sociale (Dispensa solidale) in partnership con clienti, fornitori o altre aziende del nostro network.
		Condivisione best practice	Il 2020, attraverso l'uso di piattaforme online, ha in qualche modo accorciato le distanze fra aziende. Camst ha infatti partecipato a numerosi tavoli di lavoro promossi da reti di impese (Impronta Etica) e dai Comuni (Tavolo SmartBo) per la condivisione e lo sviluppo di buone pratiche.

Survey 4 Future
L'emergenza Covid-19 è entrata prepotentemente nelle nostre vite e nel nostro lavoro. Per ipotizzare i possibili impatti della pandemia sull'economia, sugli stili di vita dei consumatori, sui comportamenti dei nostri clienti e consumatori e sul nostro business, la direzione marketing ha coinvolto 90 persone provenienti da tutte le direzioni di Camst in un'indagine interna volta a individuare le probabili minacce e opportunità che si sarebbero delineate al momento della ripartenza, anche con una visione futura.
Tale lavoro è stato fondamentale per iniziare a identificare, progettare e programmare nuove attività e strumenti per far fronte ai rischi e per trarre vantaggio dalle possibili opportunità.

Bentornati a scuola!
Per la ripartenza delle scuole, con l'obiettivo di garantire quotidiani momenti di convivialità, fondamentali per il progetto educativo di ogni bambino, abbiamo realizzato un video che dà voce a chi, tutti i giorni, lavora per rendere il pasto a scuola una occasione di buona alimentazione e socialità. Abbiamo dato spazio al racconto della nostra cuoca Nadia, del nostro nutrizionista Matteo e della nostra scodellatrice Paola per raccontare cosa facciamo per accogliere i bambini in totale sicurezza e far sì che il pasto a scuola trascorra serenamente, nel rispetto di tutti i protocolli introdotti in seguito all'emergenza sanitaria.
È inoltre stato realizzato un ciclo di video dedicati ai piccoli utenti per insegnare loro, attraverso la nostra mascotte della ristorazione scolastica, come comportarsi in sicurezza.
Il programma è stato inviato ai Comuni nostri clienti perché lo divulgassero presso le famiglie.

Per saperne di più!

Sportello persone
A seguito dell'emergenza Covid-19, la direzione sostenibilità, persone e valore condiviso ha ritenuto fondamentale creare uno strumento di comunicazione e di ingaggio dedicato ai lavoratori, per supportarli in questa fase critica sia dal punto di vista organizzativo che da quello emotivo; ad aprile 2020 è stato costituito quindi lo Sportello persone Camst. Usufruendo di questo servizio, è stata data la possibilità ai dipendenti di ricevere risposte (tramite mail o telefono) su tematiche inerenti i seguenti temi:
- area risorse umane: fondo integrativo salariale, assegni familiari, congedi, informazioni sulla lettura della busta paga;
- sostegno al reddito e prestazioni sociali: prestiti, cessione trattenuta capitale sociale, azioni di sostegno economico;
- eventuali altre informazioni da far confluire agli uffici preposti.

Sono stati utilizzati diversi canali per dare l'informazione a tutti i lavoratori: portale aziendale Camst.net, newsletter, sito internet e sito dei soci, Whatsapp e Facebook.

Progetti in partnership:
Dispensa solidale
Per la giornata internazionale della solidarietà, che ricorre il 20 dicembre, Camst ha lanciato una collaborazione virtuosa con Cns Consorzio nazionale servizi, Coind, Conserve Italia, Consorzio Integra, Fondazione Unipolis, Fruttagel, Granarolo, Legacoop Bologna, Majani, Molini Pivetti, Scatolificio Schiassi, Scs Consulting e Up Day per la realizzazione di oltre 3.500 dispense alimentari.
Le confezioni, composte da generi alimentari di prima necessità e a lunga conservazione, sono state donate a tre associazioni del territorio impegnate nell'aiuto delle famiglie in difficoltà: Caritas Bologna, Cucine Popolari e Antoniano.
L'iniziativa, avviata durante il periodo natalizio, si è protratta anche nelle settimane successive con l'impegno di tutte le realtà coinvolte nel progetto.

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 sostenibilitacamstgroup.com che da quest'anno supporta e integra il bilancio di sostenibilità.
La novità è nell'approccio alla comunicazione sui temi della sostenibilità, che riguarda soprattutto il piano della relazione con gli stakeholder. Per valorizzare il loro ruolo, abbiamo sviluppato contenuti a partire dalle voci di alcuni protagonisti. È nato così, per esempio, 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 come servizio universale e accessibile a tutti, per esempio, sui cui è intervenuta Save the Children; Nativa B, con il suo fondatore Eric Ezechieli, ha invece esplorato il tema della B-Corp; insieme ad Andrea Segrè di Last minute market abbiamo parlato di spreco alimentare, mentre con Sara Roversi del Future Food Institute abbiamo dato uno sguardo alle sfide che attendono l'industria del food e della ristorazione. I podcast e altri contenuti ancora da sviluppare favoriranno la discussione nel corso degli eventi online che organizzeremo da settembre per coinvolgere ancora di più i nostri stakeholder e condividere con loro il nostro percorso consapevole verso un futuro sempre più sostenibile. Un orizzonte in cui l'unione e l'intesa con partner di valore può fare davvero la differenza.

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.

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.

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.

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.

Scuola nazionale servizi
Fondazione a supporto delle amministrazioni pubbliche e private e delle imprese di servizi.

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

Confindustria Emilia-Romagna, Confindustria Udine, Confindustria Friuli Venezia-Giulia, Unione parmense industriali
Associazioni di categoria, rappresentative delle imprese manifatturiere e di servizi italiane.

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

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.

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.

Valore D
Prima associazione di imprese in Italia – a 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.

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.

United Nations Global Compact
La società danese Cheval Blanc aderisce allo United Nations Global Compact, l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo, nata dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile: rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione.

Le partnership

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

Life Effige
Progetto finanziato dalla Commissione Europea per misurare l'impronta ambientale della ristorazione scolastica.

Bi-rex
Competence center per il piano industria 4.0.

Fondazione Golinelli e Università di Bologna: progetto Icaro
Palestra di imprenditorialità per avvicinare gli studenti universitari alla cultura d'impresa.

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

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.

Unibo
Collaborazione tra Camst Group e l'Università di Bologna per sviluppare progetti con un grande impatto scientifico nei settori del foodservice, della bioeconomia e del facility management. Tra le aree di intervento: i nuovi modelli di consumo e stili di vita nella ristorazione, le innovazioni tecniche e tecnologiche nel facility management, il risparmio energetico, l'economia circolare e 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.

Università di Pisa
Master in Food management.

Osservatorio Food sustainability del Politecnico di Milano
Nel 2020 Camst è entrata a far parte dell'advisory board dell'osservatorio Food sustainability del Politecnico di Milano, iniziativa della School of management del Politecnico di Milano, sui temi della riduzione dello spreco alimentare e dell'innovazione per la sostenibilità.

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 l'assistenza socio-sanitaria domiciliare gratuita ai pazienti oncologici e per la prevenzione oncologica gratuita.

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

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.).

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&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 che ha sviluppato un segmento dedicato al welfare aziendale.

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

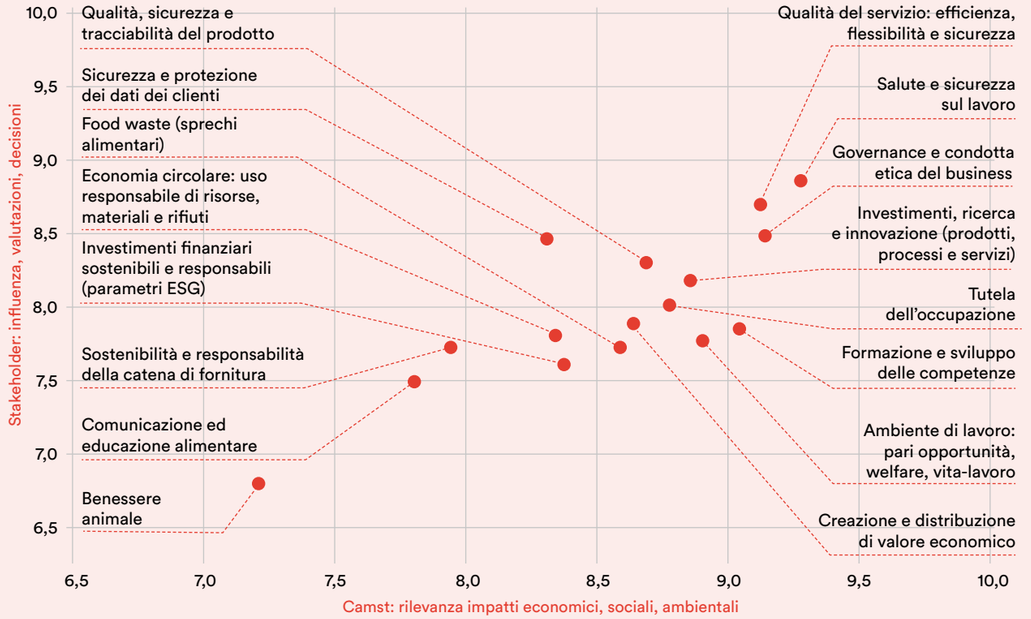
L'analisi di materialità

Gli aspetti (topic) rilevanti, da rendicontare nel bilancio di sostenibilità in conformità ai GRI standard, sono quelli che riflettono l'impatto significativo economico, ambientale e sociale dell'organizzazione. In questo contesto, l'impatto si riferisce agli effetti che un'impresa ha sull'economia, sull'ambiente e sulla società (positivi o negativi), ma anche rispetto alle aspettative, interessi e valutazioni dei propri stakeholder.
Secondo l'approccio dell'Unione Europea, definito per la prima volta nella comunicazione della Commissione Europea pubblicata nel giugno 2019, contenente le linee guida sull'informativa in materia di cambiamenti climatici di cui alla Nfrd (Non financial reporting directive), Direttiva 95/2014, 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 relazione agli ambiti e tematiche di carattere sociale e ambientale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, può avere un impatto rilevante. Le due direzioni della materialità sono interconnesse tra di loro.
Il processo di analisi di materialità è peraltro dinamico e basato sull'evoluzione del contesto di riferimento.
Non tutti gli aspetti materiali sono di uguale importanza, e l'enfasi all'interno di un report ne riflette la 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);
- analisi del contenuto, linee guida e driver del piano strategico 2021-2025;
- valutazione delle priorità aziendali, effettuata sulla base di interviste e incontri o workshop con il management e con 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 del potenziale impatto da parte della presidenza e della direzione generale di Camst;
- elaborazione e validazione dei temi materiali.

Matrice di materialità



L'analisi di materialità ha previsto il coinvolgimento specifico di un gruppo di lavoro formato da 43 quadri strategici di Camst, responsabili di funzione delle aree chiave aziendali. I componenti di tale gruppo di lavoro sono stati selezionati non soltanto in ragione del ruolo occupato all'interno di Camst Group, ma in quanto soggetti in grado di cogliere interessi e aspettative degli stakeholder, con i quali vi è un rapporto quotidiano.
Il gruppo di lavoro, inoltre, è coinvolto nelle attività di codifica del piano strategico di Camst Group per la definizione dei piani d'azione.

I temi materiali: le 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 quale viene data evidenza anche degli indicatori (GRI standard) utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali. I diversi temi materiali identificati hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli stakeholder.

Tema materiale	Ragioni e impatti dei temi materiali	GRI standard Topic specific standard
Governance - economici		
Governance e condotta etica del business	Pre-condizione per l'esercizio di impresa e parte integrante dei valori fondanti delle cooperative.	GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 419-1
Sicurezza e protezione dei dati dei 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 418-1
Creazione e distribuzione di valore economico	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 201-1
Investimenti finanziari sostenibili e responsabili (parametri ESG)	L'integrazione dei criteri ESG (ambientale, sociale, 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
Prodotti, servizi e filiera		
Investimenti, ricerca e innovazione (prodotti e processi, servizi)	La ricerca e l'innovazione dei prodotti, processi e servizi, anche attraverso un sistema di partnership, sono aspetti strategici per i settori in cui opera Camst, tali non soltanto da consentire un miglioramento dell'offerta, ma soprattutto da generare un impatto positivo per tutti gli stakeholder in termini economici, ambientali e sociali.	Rendicontazione con standard generali
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 417-2
Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto	La qualità, così come la sicurezza dei prodotti offerti e dei servizi gestiti da Camst, per le potenziali conseguenze anche in materia di salute delle persone, sono uno degli aspetti di maggior rilievo per la stessa continuità operativa.	GRI 416-1, GRI 416-2
Comunicazione ed educazione alimentare	Politiche di marketing responsabile e trasparenti sono condizioni essenziali per l'affermazione del modello di business di Camst e per la reputazione del brand. Nello stesso tempo, politiche sistematiche di educazione alimentare consentono la diffusione di comportamenti corretti e sostenibili.	GRI 417-3
Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	Il coinvolgimento della filiera produttiva, per orientarne i comportamenti verso obiettivi di gestione sostenibile e responsabile della produzione (sia in termini ambientali che sociali), è un aspetto trasversale al modello operativo e a tutti i temi materiali.	GRI 308-1, GRI 414-1
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
Persone		
Tutela dell'occupazione	Camst nasce come cooperativa di produzione e lavoro e la tutela dell'occupazione è parte fondante della mission del Gruppo.	GRI 401-1
Formazione e sviluppo delle competenze	Lo sviluppo professionale e delle competenze è una tematica fondamentale poiché costituisce il fulcro del vantaggio competitivo dell'azienda sul mercato.	GRI 404-1
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità, welfare ed equilibrio vita-lavoro	La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro che assicuri un adeguato rapporto tra vita lavorativa e professionale, insieme a un sistema di welfare e di tutela delle diversità, sono aspetti abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici.	GRI 401-1, GRI 405-1
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 403-8, GRI 403-9
Ambiente		
Economia circolare: uso responsabile di risorse, materiali e rifiuti	Utilizzare al meglio le risorse disponibili, garantendo sostenibilità economica anche attraverso processi più efficienti e che riducano l'impatto sull'ambiente.	GRI 306-2
Food waste (sprechi alimentari)	La riduzione degli sprechi 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
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 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4
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 il Gruppo al fine di limitare gli utilizzi dell'acqua.	GRI 303-3, GRI 303-5
Comunità e territorio		
Sostegno e sviluppo del territorio	Il perseguimento degli obiettivi richiede una costante collaborazione e relazioni strutturate con gli stakeholder del territorio, promuovendo lo sviluppo del contesto in cui Camst opera.	GRI 413-1

03:
Governance per creare valore condiviso

Per governance si intende l’insieme dei principi e delle procedure che regolano la gestione di una società – sia essa privata o cooperativa –, di un’istituzione o più in generale di un fenomeno collettivo. Più semplicemente, è la struttura attraverso la quale si sviluppano le decisioni aziendali, si identificano gli obiettivi e le modalità per raggiungerli. Lo scopo? Creare valore condiviso.

3.1 La gestione responsabile del business

Gli organi sociali sono di tre tipi: l'assemblea dei soci, che è l'organo deliberativo; gli amministratori (o il consiglio di amministrazione), che rappresentano l'organo direttivo ed esecutivo delle delibere assembleari; e infine il collegio sindacale, che è l'organo di controllo.

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: assemblea dei soci, consiglio di amministrazione, 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. Questo significa che, nello svolgimento della propria attività, si avvale prevalentemente delle prestazioni lavorative dei soci. Lo scopo che i soci cooperatori intendono perseguire (come riportato nello statuto di Camst al titolo II, scopo e oggetto, art. 3) è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Alla data del 31 dicembre 2020 i soci di Camst sono 7.295 e rappresentano il 67% dei lavoratori 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. Il consiglio di amministrazione di Camst, eletto dall'assemblea dei soci, si compone di 16 membri. Al suo interno vengono nominati il presidente e il vice presidente che lo coadiuva.

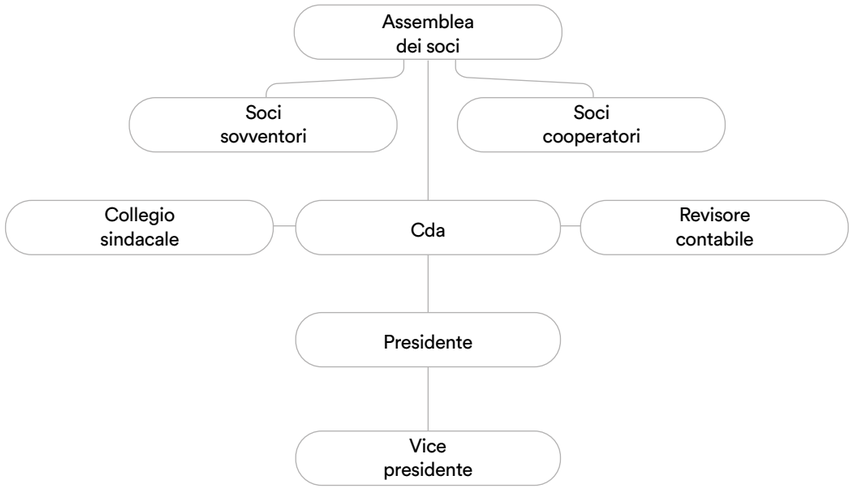
Il collegio sindacale

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

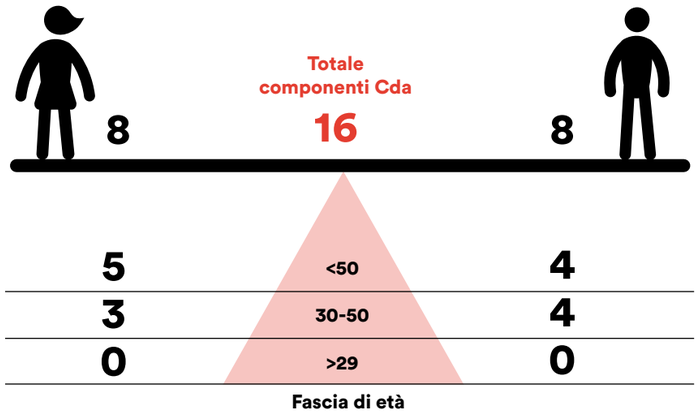
Retribuzioni soci e non soci (mutualità prevalente) - Camst capogruppo

Euro	2018	2019	2020
Soci	170.849.252	171.638.581	123.960.237
Non soci	73.596.307	76.258.011	55.198.004

Gli organi sociali



Composizione del Cda eletto nell'assemblea dei soci del 21 giugno 2019



La struttura organizzativa

La presidenza

Il modello istituzionale di Camst si caratterizza per due aree complementari: la struttura organizzativa di direzione e la struttura politico sociale in capo al presidente, a cui il consiglio di amministrazione affida importanti funzioni di governo istituzionale.
Tale distinzione trova conferma, fra l'altro, nella decisione che non consente ai dirigenti componenti della direzione di fare parte del consiglio di amministrazione.

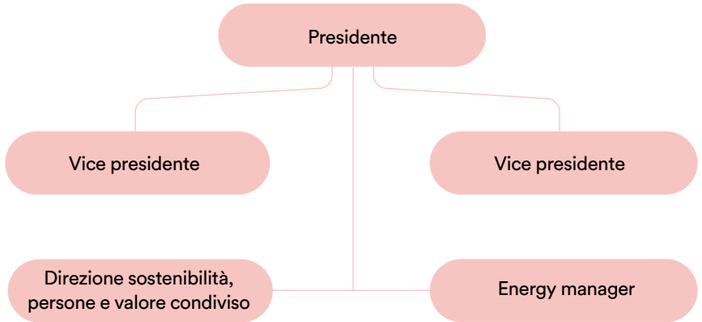
Organi della presidenza

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.

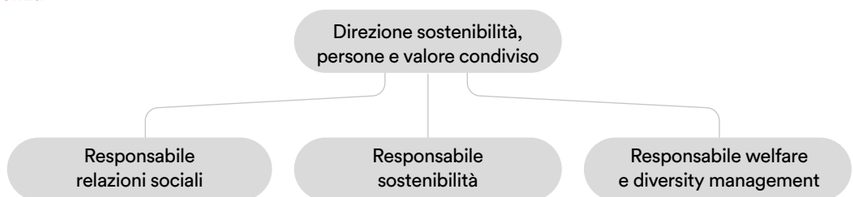
Organi della direzione

L'organismo di governance preposto alle decisioni strategiche è il board che, presieduto dal direttore generale, risponde del suo operato al consiglio di amministrazione.
Il direttore generale garantisce la gestione operativa dell'azienda avvalendosi della collaborazione dei responsabili delle varie direzioni aziendali (servizi centrali di staff, direzioni operative, business unit di prodotto).
A partire dal 2020 è stato avviato un processo di riorganizzazione delle direzioni e funzioni di staff. Tale processo ha l'obiettivo di migliorare l'efficienza organizzativa e operativa di Camst e favorire la tempestività degli interventi sui processi aziendali.

La presidenza

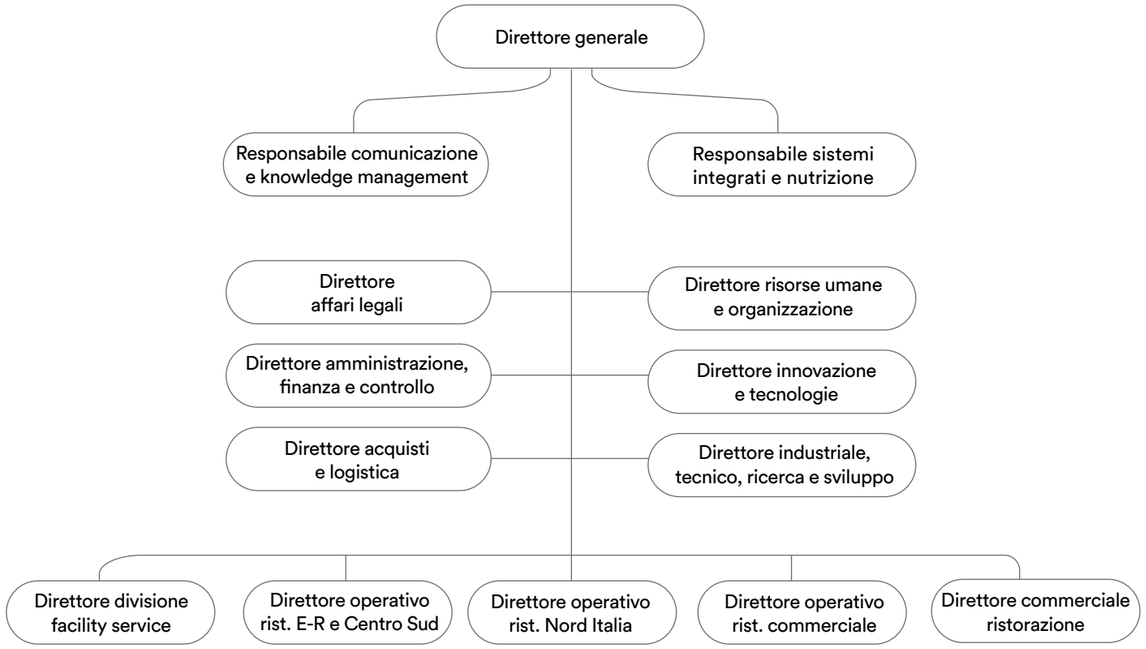


Organi della presidenza



Bologna, Arena del Sole
Con i suoi 884 posti, l'Arena del Sole è uno dei teatri più importanti di Bologna. La pandemia ha praticamente azzerato due intere stagioni, quella 2019/2020 e quella 2020/2021, con la sospensione degli spettacoli in cartellone e delle produzioni originali.

Organi della direzione



Direzioni operative

La direzione operativa di Camst, per quanto concerne la ristorazione collettiva, è strutturata in due aree su base geografica, guidate da due direttori operativi, che riportano al direttore generale: direttore operativo Emilia-Romagna e Centro Sud e direttore operativo Nord Italia.
A essi rispondono i direttori e i responsabili di gestione operativa locali, nuove figure create per valorizzare le nostre radici territoriali e la vicinanza al cliente.
A riporto del direttore generale si trova una terza direzione operativa, dedicata alla ristorazione commerciale e responsabile dei ristoranti self-service, ristoranti alla carta, pizzerie e bar rivolti a clienti con convenzione od occasionali.

Al direttore operativo della ristorazione commerciale risponde un responsabile gestione operativa ristorazione commerciale e interaziendale, che a sua volta coordina una serie di responsabili di locali. La struttura è stata concepita per garantire risposte mirate sia in termini di offerta gastronomica che di servizio a una clientela differente da quella tipica della ristorazione collettiva. In virtù del fatto che il piano di rilancio della ristorazione commerciale prevede una trasformazione che mette al centro persone, processi e organizzazione, la responsabilità della direzione è stata affidata al direttore risorse umane e organizzazione, che in questo modo potrà assicurare massima efficacia e coerenza delle scelte al modello organizzativo del Gruppo.

Direzione commerciale ristorazione

La valorizzazione e la specializzazione della funzione commerciale, unitamente al marketing, diventa centrale in un contesto in cui l'offerta – che nasce dall'ascolto dei bisogni del cliente finale – è guidata dall'adeguatezza delle soluzioni proposte.
Per questo la nuova direzione commerciale ristorazione è impostata con presidi territoriali specializzati su tre settori di business:

- ristorazione top B&I e commerciale;
- ristorazione collettiva;
- sviluppo nuovi canali.

Divisione facility

Il business del facility è seguito da una divisione che risponde direttamente al direttore generale. In quanto divisione, al suo interno si ritrovano strutture di linea:

- unità impegnate sull'attività operativa;
- unità impegnate sull'attività commerciale focalizzate sulle due aree di offerta (soft e tech) e strutture di staff dedicate specificatamente a questo business e in grado di comprenderne le specificità e di fornire risposte mirate;
- risorse umane;
- acquisti;
- amministrazione e controllo di gestione.

Direzione innovazione e tecnologia

Una nuova direzione è stata dedicata alle sfide imposte al business dalla digitalizzazione e più in generale dalle nuove tecnologie. Per questo motivo la direzione innovazione e tecnologia unisce la responsabilità del coordinamento di tutte le iniziative strategiche (project management office) con la responsabilità dell'information technology.

Direzione acquisti e logistica

La velocità e solidità dei processi di approvvigionamento, di logistica e di distribuzione sono diventati elementi indispensabili per competere nel settore della ristorazione e lo sono ancora di più per una realtà come Camst, che fa della territorialità un elemento distintivo. Nel corso dell'anno è stata creata una nuova direzione, la direzione acquisti e logistica, in grado di garantire una regia unica della supply chain e il conseguente governo trasversale dei costi, dei livelli di servizio e degli standard qualitativi.

Direzione industriale, tecnica, ricerca e sviluppo

Un ulteriore passo in ottica di rinnovamento del modello organizzativo è costituito dalla recente creazione della direzione industriale, tecnica, ricerca e sviluppo. In questo modo si intende rispondere alle istanze di un contesto competitivo sempre più complesso e a una domanda sempre più sofisticata, attraverso due leve principali:

- da una parte, accrescere la capacità della cooperativa di impiegare le nuove tecnologie per la produzione e conservazione dei cibi (ad esempio produzione in atmosfera modificata e protettiva) in ottica di migliorare sicurezza e livello di servizio per i clienti;
- dall'altro, coordinare le iniziative atte a incrementare l'efficienza e la flessibilità del lavoro e l'efficienza operativa nelle strutture produttive.

Nuovo assetto direzione risorse umane e organizzazione

Nel mese di aprile 2020 la direzione risorse umane e organizzazione ha rilasciato il programma denominato Hr Camst Fast Forward, contenente una serie di iniziative espressamente concepite per:

- assicurare la dotazione di capitale umano necessaria a perseguire gli obiettivi previsti nel piano strategico 2021-2025;
- garantire l'eccellenza nei sistemi gestionali Hr e lo sviluppo delle persone.

Poiché il programma rappresenta una priorità della direzione risorse umane si è deciso di istituire la nuova posizione organizzativa di responsabile gestione iniziative strategiche Hr, il cui compito sarà quello di coordinare i diversi piani operativi, assicurare il raccordo tra i responsabili e il direttore risorse umane e garantire il reporting periodico sui risultati raggiunti.

3.2 Etica, integrità e modello di controllo

Istituito vent'anni fa, il Modello 231 ha rappresentato una positiva innovazione per il nostro paese. Si tratta in sostanza di una norma che disciplina la responsabilità amministrativa delle imprese, per una lista di reati che possono essere commessi dal personale in favore dell'azienda stessa. Un'iniziativa che ha fatto crescere la cultura della legalità in Italia, ma il cammino è ancora lungo.

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 e controlli e di sanzioni in caso di violazioni, finalizzate a prevenire la commissione dei reati.
Il D.Lgs 231/2001 – introducendo la responsabilità amministrativa degli enti, e quindi l'assoggettamento delle società a sanzioni per i casi in cui persone appartenenti alla sua struttura commettano alcuni particolari reati nell'interesse o nel vantaggio della società stessa – di fatto impone alle imprese di dotarsi di strumenti interni adeguati alla prevenzione dei reati. L'eventuale accertamento di taluni illeciti penali comporta la comminazione di sanzioni rilevanti sia a carico della persona fisica che materialmente li ha commessi, sia dell'impresa da cui egli dipende. Quindi, allo scopo di evitare che dalla commissione di reati possano derivare conseguenze molto serie, che nei casi più gravi determinano l'interdizione dall'esercizio, Camst si è dotata di un modello che, in considerazione della natura, delle dimensioni e dell'attività svolta, garantisce lo svolgimento del lavoro nel pieno rispetto della legge.
Lo scopo del modello 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 231/2001.
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 i procedimenti interni atti ad assicurare che la commissione di eventuali reati possa essere effettuata 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.
All'esito dell'individuazione delle aree e delle attività analizzate è stata realizzata la mappatura delle attività sensibili, ovvero quelle considerate maggiormente esposte al rischio di commissione di un reato.
Per ogni processo mappato è stato specificato il grado di rischio teorico di commissione di una condotta illecita in un'ipotetica condizione di assenza di controlli, e il rischio residuo, ovvero il grado di rischio che sussiste dopo aver adottato appositi presidi. Al fine di ridurre ulteriormente il livello di rischio di reato, sono stati predisposti controlli aggiuntivi attraverso l'emissione o l'integrazione delle procedure operative e di specifici protocolli.
Le procedure operative e i protocolli adottati, aventi un impatto nelle aree ritenute sensibili, definiscono le modalità e i comportamenti corretti a cui devono attenersi tutti i dipendenti di Camst nell'espletamento della loro attività lavorativa al fine di prevenire il rischio di commissione di illeciti rilevanti ai sensi del Decreto.
L'efficacia del modello si fonda sulla predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio. La violazione delle regole e dei principi del modello adottato da Camst al fine di prevenire la commissione di reati comporta l'applicazione di sanzioni disciplinari. Tali sanzioni prescindono dall'eventuale esistenza di un procedimento penale poiché oggetto della contestazione non è il reato ma la mancata osservazione del modello. L'individuazione della tipologia e dell'entità della sanzione da applicare nei casi di commissione di un illecito dipende dalla gravità dell'infrazione, 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.
L'Odv vigila sull'efficacia del modello controllandone l'idoneità a prevenire il verificarsi dei reati contemplati dalla legge, ne promuove l'aggiornamento qualora

intervengano modifiche legislative e detiene poteri ispettivi e di controllo in ordine al funzionamento e all'osservanza del modello organizzativo. Periodicamente l'Odv riferisce al Cda in merito all'attuazione del modello e all'esistenza di eventuali criticità e comunica l'esito dell'attività svolta nell'esercizio dei propri compiti.
Le comunicazioni all'Odv aventi a 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 all'Odv 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 alla regola violata nei confronti del soggetto che ha commesso l'infrazione. L'invito a conformarsi contiene la descrizione della violazione e dei rischi diretti e indiretti, sanzionatori o di altro genere a cui l'impresa è esposta e il termine entro il quale adempiere. Se l'invito a conformarsi viene 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.
Camst promuove, tra tutte le risorse aziendali, la conoscenza e la divulgazione delle procedure e delle regole adottate in attuazione dei principi contenuti nel modello, tramite la intranet aziendale e la messa a disposizione dei documenti. A tal fine vengono organizzati incontri di formazione mirata che, nei contenuti, viene differenziata in funzione dei destinatari e della presenza di rischio nell'area in cui operano. La partecipazione alle attività di formazione viene formalizzata con la richiesta della firma di presenza. Nel corso dell'anno 2020 si sono tenuti due incontri di formazione diretti ai componenti del Cda e alla direzione commerciale.

Nessun episodio di corruzione attiva o passiva o altro procedimento rilevante ai sensi del Decreto ha coinvolto amministratori o dipendenti di Camst Group nel corso dell'esercizio 2020.
Le società controllate italiane del Gruppo (Finrest e Bassa Romagna) hanno adottato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo. Le società controllate italiane Gerist e Gastromia Italiana, 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 lavoratori e sovventori, fornitori, clienti, partner in società, subappaltatori, società controllate e collegate, ecc.).
È un documento volto a individuare diritti, doveri e responsabilità dell'azienda e mira a promuovere alcuni comportamenti e a vietarne altri che, seppur leciti sotto il profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui Camst 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.

Rating di legalità

Il rating di legalità è uno strumento approvato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) per accrescere la competitività del sistema delle imprese italiane promuovendo uno sviluppo eticamente sostenibile.
L'obiettivo principale è quello di conferire alle imprese virtuose un titolo ufficiale che consente anche l'iscrizione negli elenchi di fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa. Al riconoscimento di un sufficiente livello di rating di legalità – convenzionalmente misurato in stellette – l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.
Camst dal 2016 a oggi ha ottenuto il punteggio pieno del rating (tre stelle): un riconoscimento notevole, che premia tutto l'impegno della cooperativa nell'operare nel pieno rispetto della legalità.

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 Camst 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, commerciale e di attività di catering, banqueting e facility service, così come nell'ambito delle attività definite *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 di rintracciabilità mirato al presidio dei rischi igienico-sanitari che, attraverso opportune fasi di prevenzione e controllo, assicuri i più elevati standard di sicurezza alimentare per garantire la produzione di prodotti igienicamente sicuri e la rintracciabilità degli stessi. 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 dell'ambiente, 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 di vita.
L'attuazione di tali impegni passa dall'ottimizzazione dell'uso delle risorse naturali (in particolare energia elettrica, gas metano e acqua) e dal loro impiego razionale per proteggere e salvaguardare l'ambiente, nonché dal contenimento dei principali impatti, con particolare riferimento alla gestione ecosostenibile dei rifiuti – a partire da soluzioni finalizzate alla loro riduzione o al loro impiego circolare, fino alla raccolta differenziata – alla gestione delle acque reflue prodotte in fase di lavorazione e 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 quindi beneficio dalle nuove tecnologie sia in fase di progettazione che di acquisto, considerando costi di esercizio e consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

Salute e sicurezza sul lavoro

Camst si impegna a garantire condizioni di lavoro sicure e salubri, prevenire i potenziali incidenti, gli infortuni e le malattie professionali sul posto di lavoro secondo un approccio basato sulla eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi alla fonte, che tuteli indistintamente i propri lavoratori 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: taglio, caduta, distorsioni, schiacciamenti, esposizione chimica; si impegna inoltre a garantire il coinvolgimento del medico competente e la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e, ove presenti, dei rappresentanti dei lavoratori stessi.

Responsabilità sociale e rispetto dei diritti umani

Camst ritiene necessaria la salvaguardia del benessere delle persone che lavorano nell'azienda e per l'azienda, che collaborano con essa o che, semplicemente, vivono nelle comunità in cui opera. 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 – che, in linea con i principi adottati da Camst, avviene selezionandoli affinché assicurino il rispetto dei principi etici per sé e per i propri subfornitori – 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.

Comunicazione

Camst si impegna nell'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, in particolare il personale dipendente, le ditte appaltatrici, i clienti e gli altri portatori di interesse, relativamente agli obiettivi di qualità, igiene e sicurezza alimentare, ambiente, energia, sicurezza e salute sul lavoro e responsabilità sociale. Camst si adopera per garantire la comunicazione con gli stakeholder – clienti, committenti, consumatori, organi di controllo, istituzioni, fornitori, enti e comunità locale – e gestirla nell'ottica della trasparenza del rapporto e della soddisfazione in termini di servizio reso. Camst si impegna inoltre all'ascolto, alla comprensione e alla valorizzazione delle loro esigenze sia in fase iniziale sia in fase di gestione avanzata del rapporto, proponendo soluzioni efficaci, flessibili e mirate al fine di razionalizzare e integrare i servizi per migliorare la partnership; rende noti infine gli impegni che l'azienda si assume 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 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, così come di procedure per prevenire la commissione di reati e violazioni nell'ambito della propria operatività (comportamenti fraudolenti, episodi di corruzione, fenomeni di riciclaggio).
Camst ha definito un'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 costante 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 dei servizi erogati ai clienti e ai consumatori, migliorando contemporaneamente le prestazioni energetiche.
Camst si è data l'obiettivo di adottare traguardi misurabili tramite l'utilizzo di indicatori che permettano un'analisi costante delle prestazioni e delle relazioni della propria attività con il contesto circostante.
Per perseguire direttamente e fattivamente tali impegni, la direzione di Camst Group ha dato vita a un sistema di gestione integrato, rendendo disponibile pubblicamente questa politica attraverso tutti i canali comunicativi, verificandola periodicamente e mantenendola costantemente operante con la diffusione al personale dipendente 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

Camst capogruppo
Sistemi di gestione e certificazioni

La scelta di un sistema di gestione 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**
  ISO 9001 è una norma internazionale che attesta la qualità e punta prioritariamente alla piena soddisfazione del cliente e al miglioramento dell'efficienza ed efficacia di tutti i processi dell'azienda.

La sicurezza alimentare a tutto campo

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

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

- **BIOLOGICO REG CE 834/2007**
  È un certificato di conformità che garantisce l'utilizzo corretto di alimenti da agricoltura biologica.

Società controllate Sistema di gestione e certificazione prodotto	ISO 9001	ISO 22000	BIO REG CE 834/2007	ISO 45001	OHSAS 18001	w	OEKO-TEX® STANDARD 100	EMAS	ISO 14001	ISO 50001	F-GAS	ECO LABEL
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.

- **OHSAS 18001**
  A oggi la divisione facility management di Camst è certificata Ohsas 18001 ed è in fase di migrazione alla norma ISO 45001. La norma Bs Ohsas 18001 è uno standard internazionale che consente di controllare e migliorare le prestazioni in relazione alla gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Camst ha acquisito tale certificazione al fine di evitare o ridurre al minimo possibile l'esposizione dei lavoratori ai rischi connessi alla loro attività, riducendo o eliminando gli infortuni e le malattie professionali.

La qualità etica dei nostri prodotti e servizi

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

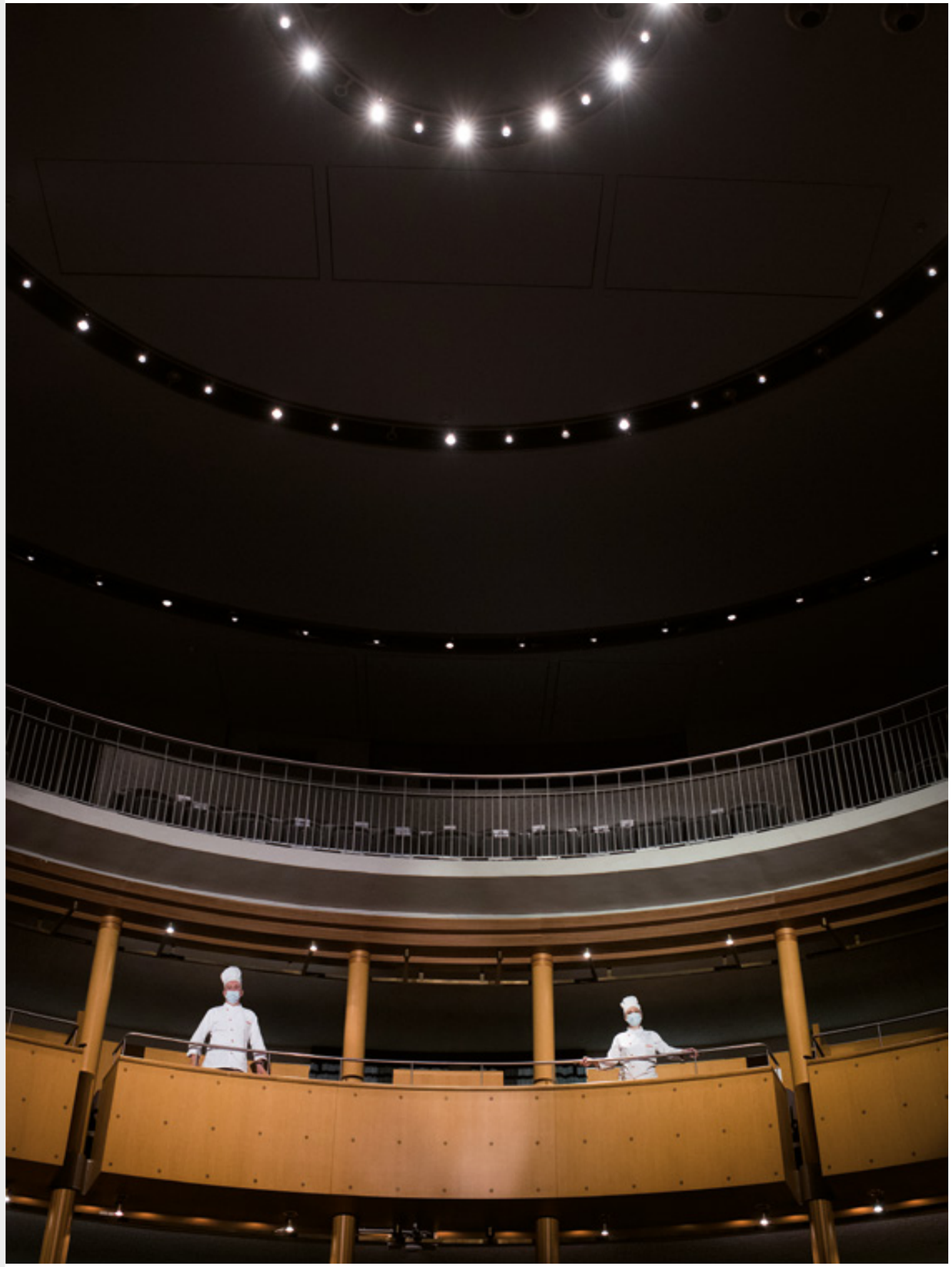
L’efficacia delle politiche di certificazione

Internal audit

Nel 2015 è stato creato il servizio di internal auditing, funzione indipendente da quelle operative, finalizzata all’accertamento del rispetto delle procedure nelle varie aree aziendali di maggiore rischio, così come individuate nella mappatura delle attività sensibili. L’attività di audit riveste particolare importanza in quanto, oltre che strumento di verifica, è un elemento per l’attivazione di un processo interno di miglioramento continuo.
Il sistema di internal auditing è affidato a due auditor interni, che operano nell'ambito della direzione generale. Attraverso le attività di verifica, gli auditor interni valutano la corretta applicazione degli elementi del sistema integrato di Camst, in particolare rispetto a 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 si compone inoltre di un auditor interno 231 e privacy, che risponde alla direzione affari legali.
L’attività di audit viene costantemente condotta e riportata all’Odv.
Le verifiche effettuate dagli auditor interni sono fondamentali per tutelate l’organizzazione rispetto a tutti quegli 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 2020 gli audit interni hanno avuto prevalentemente come oggetto di valutazione la corretta applicazione delle procedure Covid, emanate dall’organizzazione per prevenire e gestire i rischi legati alla pandemia nei luoghi di lavoro.
Nonostante le restrizioni originate dall'emergenza sanitaria, nel 2020 sono stati effettuati 14 audit sul sistema integrato (qualità, sicurezza alimentare, ambiente, sicurezza sul lavoro) e 40 audit specifici su procedure Covid. Il numero degli audit su sistemi integrati è ridotto rispetto all’anno precedente a causa delle chiusure dei centri di produzione.
Dalle verifiche effettuate non sono emerse non conformità da ritenere significative.
Va sottolineato che nel corso del 2020 Camst non ha ricevuto segnalazioni di non conformità o sanzioni 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 significativo ruolo nella valutazione dei fornitori di diversi dei più importanti clienti del Gruppo.
Camst viene valutata attraverso l’analisi di politiche, azioni e risultati in quattro distinte aree: ambiente, pratiche 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.



Bologna, Arena del Sole
Con i suoi 884 posti, l’Arena del Sole è uno dei teatri più importanti di Bologna. La pandemia ha praticamente azzerato due intere stagioni, quella 2019/2020 e quella 2020/2021, con la sospensione degli spettacoli in cartellone e delle produzioni originali.

3.3 La gestione dei rischi

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

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

- Modello 231;
- sistemi 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, 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 è attualmente in fase di aggiornamento, quale conseguenza delle valutazioni relative a rischi a medio-lungo termine non mappati in precedenza, quali il rischio pandemia, l'erosione della coesione sociale o le diseguaglianze sanitarie, economiche e digitali generate dal Covid. 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.

Area di rischio	Rischi principali	Temi materiali Bds 2020 correlati
1. Operativi		
Business continuity **Qualità servizio cliente**	Valutazione requisiti gara e fattibilità	Governance e condotta etica del business
	Partecipazione alle gare, errata documentazione	
	Prodotto: requisiti, conformità e progettazione	Qualità del servizio: efficienza, flessibilità e sicurezza Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto Investimenti, ricerca e innovazione (prodotti e processi, servizi)
	Produzione ed erogazione del servizio corrispondente alle aspettative cliente o utente	
	Qualità: efficienza e sicurezza del servizio	
	Comunicazione informazioni alimentari	Comunicazione ed educazione alimentare
	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 waste (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	Tutela dell'occupazione Formazione e sviluppo delle competenze Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità, welfare ed equilibrio vita-lavoro
	Rispetto diritti umani, modern slavery (lavoro minorile, lavoro straordinario, diritti dei lavoratori, discriminazione sui luoghi di lavoro)	Governance e condotta etica del business Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità, welfare ed equilibrio vita-lavoro
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	Qualità del servizio: efficienza, flessibilità e sicurezza Qualità, sicurezza e tracciabilità del prodotto
	Gestione impianti	Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni (mitigazione e adattamento) Uso sostenibile e circolarità risorsa idrica (acqua)
	Gestione personale (organico)	Formazione e sviluppo delle competenze Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità, welfare ed equilibrio vita-lavoro
4. Compliance		
Legal&compliance	Gestione catena di fornitura	Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura
Ict	Perdita dati sensibili, privacy e cybersecurity	Sicurezza e protezione dei dati dei clienti

Il principio di precauzione

Introdotto nel 1992 in occasione della Conferenza sullo sviluppo e sull'ambiente delle Nazioni Unite nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, poi recepito ai diversi livelli governativi e nella prassi 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 dalla presa di decisioni o di scelte strategiche inerenti prodotti e processi. Qualora venga identificata l'esistenza di un rischio di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e 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.

3.4 La conformità alle norme

Norme ambientali

Nel corso del 2020, così come nell'anno precedente, non si sono verificate situazioni che abbiano dato origine a sanzioni o contenziosi per non conformità a leggi, normative, regolamenti in materia ambientale. Analogamente, alla data di pubblicazione del presente bilancio di sostenibilità, non sono in essere contenziosi ambientali di rilievo.

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale, economica e fiscale

Alla data del presente documento non sussistono casi di violazioni di leggi o regolamenti relativi a disposizioni di carattere sociale, economico o fiscale. Nessuna sanzione avente tale natura è stata ricevuta nel 2020 e non si segnalano procedimenti di rilievo al riguardo.

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 del Gruppo relativamente a violazioni della libera concorrenza, pratiche monopolistiche, antitrust.

Cybersecurity e normativa privacy

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 trattamento dei dati personali in adempimento degli 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). Scopo della Dpia è quello di descrivere i trattamenti per valutarne la necessità e la proporzionalità, 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, tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, oltre che dei rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche, ha messo in atto le misure tecniche e organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi identificati. Inoltre, le misure di sicurezza attuate assicurano che siano trattati unicamente i dati personali necessari per ogni specifica finalità di trattamento.
Camst ha adottato apposito registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità. Tale registro 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 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*).
Camst si è dotata di un manuale finalizzato a descrivere i trattamenti dei dati personali acquisiti o utilizzati 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 alle norme, 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 la 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 ai 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 avvenuta a fine 2020, anche come risposta allo scoppio della pandemia, ha dovuto far fronte ai nuovi rischi emersi, soprattutto con il forte aumento dell'utenza collegata alla rete.
Si parla di potenziali criticità come il furto di informazioni, sia private che legate alla sfera lavorativa, il furto di credenziali d'accesso a social network, caselle di posta elettronica e altri strumenti, a cui è necessario rispondere con azioni orientate alla *security by design*.
Si parla di azioni che vanno dall'aumento della complessità nella gestione degli account di accesso diversificando l'utilizzo delle password, all'esecuzione di backup distribuiti su più siti per aumentare la resilienza in caso di *disaster* o di attacco *ransomware*, all'aggiornamento di tutti i dispositivi usati per connettersi a internet.
Nel corso del 2020 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

Dal core business storico – la ristorazione – abbiamo diversificato gli ambiti di attività introducendo anche il facility management. Sono nate due divisioni operative distinte, capaci di dialogare e di integrarsi, per offrire ai clienti un apporto più ampio ed evoluto, con un solo interlocutore.

4.1 I settori del Gruppo: ristorazione e facility management

Siamo attivi da sempre in tutti i settori della ristorazione, dove operiamo con posizioni di leadership e metodologie comuni alle diverse linee di servizio. Da cinque anni siamo entrati anche nel mercato del facility, dove cresciamo rapidamente grazie alla fiducia dei clienti.

Camst, impresa leader nella ristorazione e attiva anche nel facility, in Italia è molto forte nelle aree del Centro e del Nord, mentre in Europa la sua presenza è concentrata in alcuni paesi – Spagna, Danimarca e Germania – a cui nel 2020 si è aggiunta anche la Svizzera.

La ristorazione

Camst studia e propone un mix di prodotti e servizi e, negli anni, si è specializzata in tutti i settori della ristorazione: collettiva, sanitaria, aziendale, commerciale e banqueting ed è la prima impresa in Italia nel settore delle mense scolastiche.
Grazie al lavoro delle persone di Camst, nel 2020 il Gruppo ha servito oltre 66 milioni di pasti. A causa della crisi generata dalla pandemia, questo dato è significativamente al di sotto dei normali livelli produttivi che, nell'esercizio 2019, avevano raggiunto circa 130 milioni di pasti.

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 con locali self-service, ristoranti alla carta, pizzerie e bar.

Nel nostro Paese, la ristorazione gestita direttamente dalla capogruppo Camst è organizzata in cinque aree territoriali, come illustrato nel grafico a fianco.

I marchi della ristorazione

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

- Il buon caffè;
- In cucina;
- Il vero impasto;
- La trattoria;
- Sano e delizioso;
- La pizza di casa mia;
- Il mio panino;
- Teglia e cuoci.

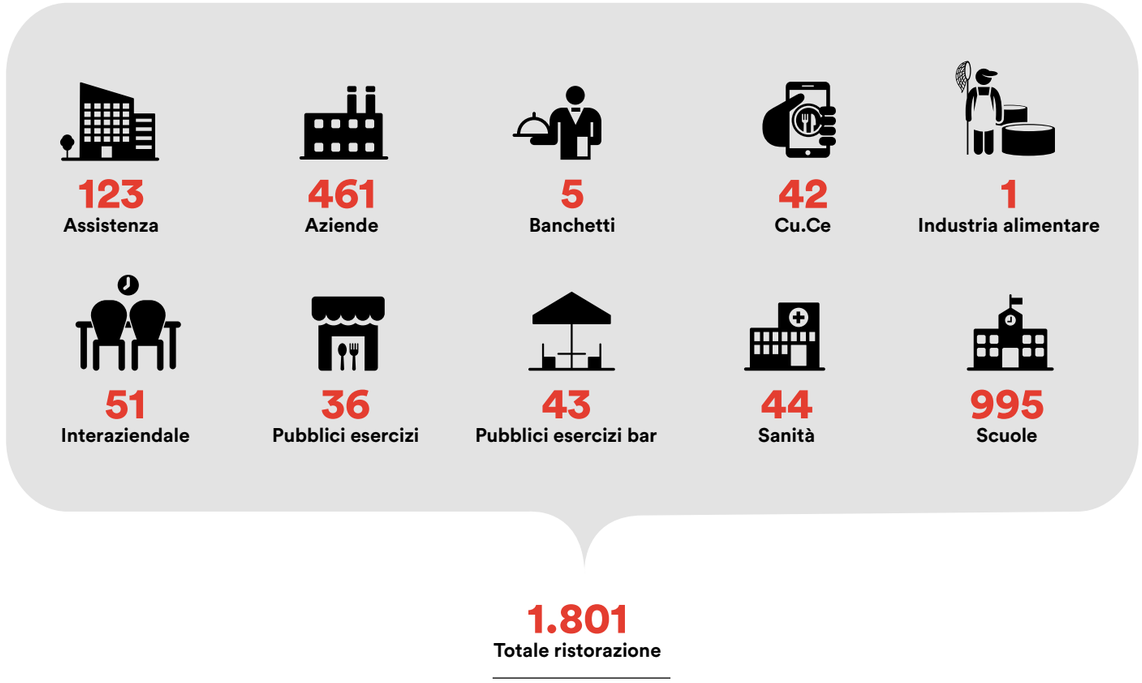
Tavolamica
Brand del segmento della ristorazione interaziendale. Con questo format di ristoranti self-service nelle aree industriali si propone alle aziende una soluzione pratica e di qualità per la pausa pranzo dei dipendenti, in un ambiente confortevole e accogliente, con un'offerta molto varia e completa.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

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

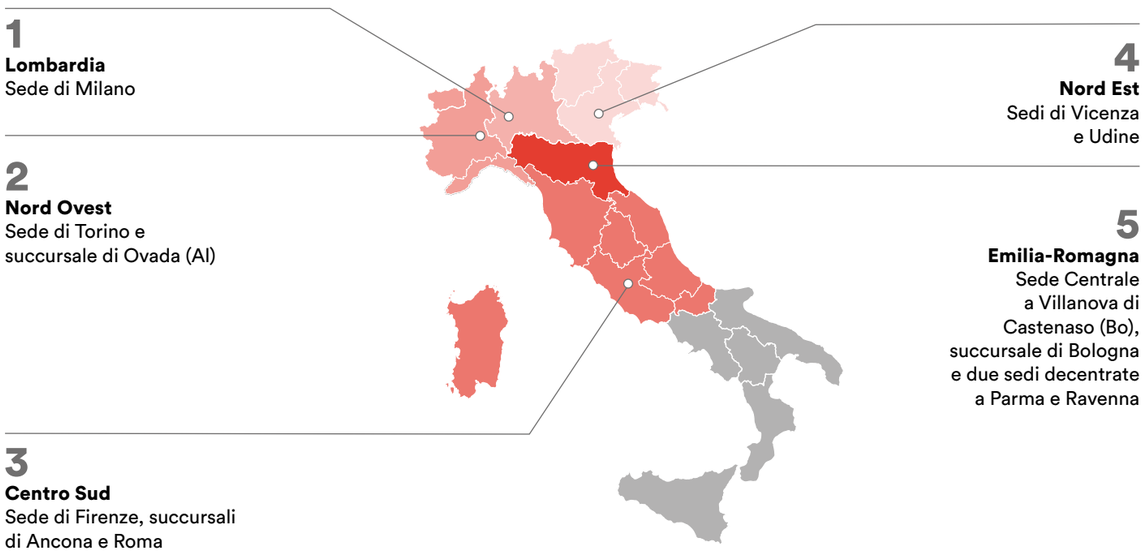
Dettagli
Dettagli è il marchio di Camst Group nato dall'unione degli storici marchi Party e Gerist, che identifica l'esclusiva offerta di banqueting e catering e copre eventi aziendali, congressi, ricorrenze e giorni da ricordare.

Camst capogruppo - gestione ristorazione

unità



Camst in Italia - le cinque aree territoriali

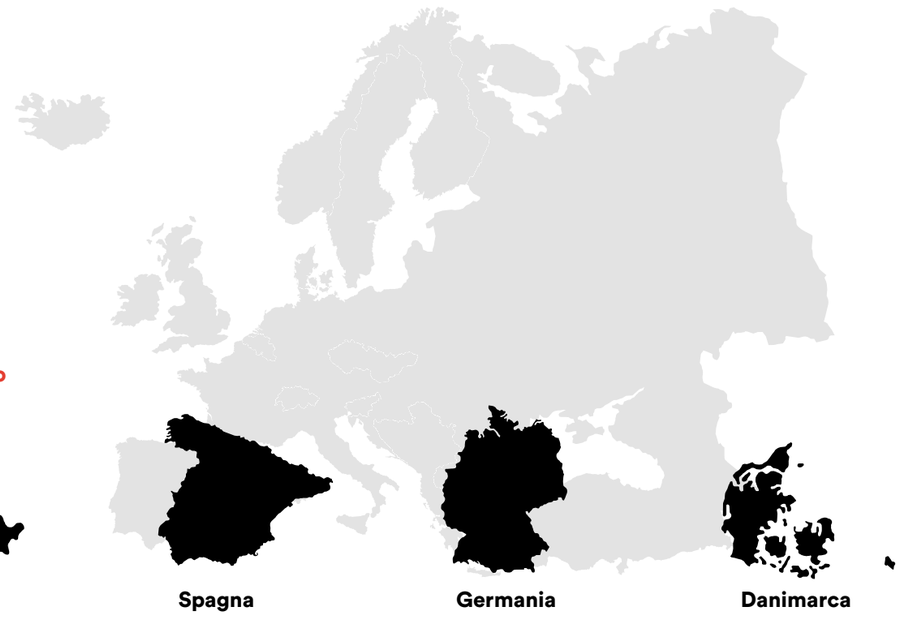


Il mercato estero

L'ingresso nel mercato estero è avvenuto grazie a operazioni di acquisizione di società o gruppi locali. L'idea di sviluppo fuori dai confini nazionali si fonda sull'adattarsi al contesto di riferimento, capirne gusti e abitudini in campo alimentare e, con la giusta misura, proporre un'offerta che parli anche italiano.
In Spagna Camst Group si occupa di tutti i principali segmenti e rappresenta il punto di riferimento della ristorazione ospedaliera più avanzata. Inoltre, recentemente, è stata aperta una Tavolamica a Barcellona.

In Germania, Danimarca e Svizzera Camst è presente invece nel settore della ristorazione aziendale di qualità, intesa sia come servizio eccellente, sia come gestione dei collaboratori, il vero valore delle aziende del Gruppo.
La pandemia ha generato perdite di fatturato importanti ma Camst è riuscita a reagire velocemente. Tale dinamismo è stato utile anche nel rapporto con la capogruppo e lo scambio delle migliori best practice fra i cinque paesi avviene nei due sensi, con un arricchimento reciproco e costante.

Presenza del Gruppo all'estero



Svizzera · Spagna · Germania · Danimarca

Pasti serviti nel 2020

Pasti Italia	Pasti estero	Totale pasti
57.317.065	8.839.704	66.156.769
87%	13%	100%

Il facility management

L'offerta di servizi

L'offerta complessiva di servizi di Camst in Italia da alcuni anni si è estesa al facility management, con l'obiettivo di fornire ai clienti un ampio e completo ventaglio di servizi singoli o integrati, dalla sanificazione industriale, alla costruzione e manutenzione degli impianti, dalla gestione del calore, al *waste management*.

I soft service

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 gestione e mantenimento, sia in itinere che finale. Le categorie di attività gestite comprendono:

- pulizie in aree generali;
- pulizie in aree generali e tecniche in ambito industriale e sanitario;
- pulizie in aree classificate in ambito industriale e sanitario.

Composizione soft services erogati 2020	
Soft facility logistica	1
Soft facility pulizie	225
Totale	**226**

Soft service – categorie di attività gestite

Pulizie e sanificazioni ambientali

Facchinaggio e gestione rifiuti

Pest control

Lavanolo

Gestione verde e piano neve

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

Gli hard service

I servizi *hard*, definiti anche come *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 nuovo servizio di convalide e calibrazioni industriali.

Hard service – categorie di attività gestite

Costruzione impianti
Manutenzione industriale
Manutenzione retail
Ingegneria di manutenzione
Energy management
Contact center h24

Numero gestioni hard service

78 Manutenzioni industriali

65 Costruzione impianti

29 Convalide

26 Manutenzioni retail

9 Full service

6 Cantieri ad attività complessa

4 Gestione energia

217 totale

Presenza geografica

- **Soft service**
- **Manutenzione impianti tecnologici**
- **Gestione energia**
- **Costruzioni impiantistiche**
- **Global service**
- **Convalide e calibrazioni**
- **Manutenzioni clienti retail commerciale**
  (copertura nazionale dei servizi gestiti attraverso *subcontractor* qualificati, nelle zone non coperte dal nostro personale diretto)

4.2 Ricerca e innovazione per la sostenibilità

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 utilizzo finale.

Cottura sous vide a bassa temperatura

Adottata presso la cucina centralizzata di Sona (Vr) 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.

Hpp (high pressure processing)

Camst ha progettato una linea gastronomica innovativa, che permette di aumentare la *shelf life* di una gamma di preparazioni gastronomiche multi-ingredienti *ready to eat* e *clean label*, senza additivi e stabilizzanti, da sottoporre a trattamento ad alta pressione, Hpp (*high pressure processing*) presso un fornitore terzo. Il trattamento Hpp è ampiamente usato per l'export Usa.

Settore ospedaliero

È stata sviluppata per il settore ospedaliero una linea specifica, equivalente ai prodotti liofilizzati proposti dai competitor, per pazienti con difficoltà di deglutizione, che garantisce nelle preparazioni l'assenza di grumi, l'impiego di soli ingredienti naturali, l'assenza di additivi quali addensanti, conservanti e stabilizzanti. Per i pazienti disfagici, lungo-degenti e ospedalizzati cronici, spesso affetti da sarcopenia, sono state realizzare preparazioni ad alto tenore proteico (15-20% di proteine su 100gr di prodotto).

I progetti innovativi

La crisi causata dalla pandemia ha reso necessaria l'individuazione di nuovi schemi per affrontare l'emergenza e sostenere la ripresa. Nel corso del 2020, con la consapevolezza che sia i consumatori sia le aziende si sarebbero trovati a operare e compiere scelte in un contesto di esplorazione di una nuova normalità, Camst Group ha incrementato l'impegno in iniziative di ricerca e innovazione, orientate da un lato ad affiancare i propri clienti per rispondere efficacemente ai nuovi bisogni indotti dal contesto emergenziale, dall'altro a evolvere, intercettando nuove opportunità di crescita e sviluppo. Questo ha consentito di concretizzare alcuni dei percorsi di ricerca avviati negli anni precedenti e di intraprenderne di nuovi.
Nelle pagine successive sono riassunti i principali progetti innovativi: dalla ricerca in campo nutrizionale della Fondazione Veronesi, alle tecniche di sterilizzazione e sanificazione per il settore facility, sollecitate dall'emergenza Covid.

I principali progetti innovativi in Camst

Fondazione Veronesi e Università di Trieste, ricerca in campo nutrizionale

Camst è stata impegnata nella collaborazione con la Fondazione Veronesi sul fronte della ricerca nutrizionale. Pallelamente ha avviato un progetto con l'Università di Trieste incentrato sulla refezione scolastica, che ha l'obiettivo di valutare da un punto di vista nutrizionale le caratteristiche di piatti prodotti in legame refrigerato, a oggi ancora scarsamente accettato dall'opinione pubblica nonostante le indubbie garanzie in termini di igiene e sicurezza alimentare.

Bi-rex, sostenibilità e produzione

È proseguito il progetto Smart sustainable community a cui Camst ha aderito nell'ambito del consorzio Bi-rex, attivando una collaborazione con il Centro interdipartimentale di ricerca industriale "Fonti rinnovabili, ambiente, mare ed energia" dell'Università di Bologna. In particolare, la ricerca svolta ha portato alla costruzione di una base dati che consente di calcolare la *carbon footprint* dei piatti di cui è nota la distinta base, potendo così incentivare i consumatori finali ad assumere comportamenti virtuosi.

Dipartimento di Ingegneria industriale dell'Università di Bologna, distribuzione capacità produttiva

Sempre sul fronte della ricerca universitaria è continuata la collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria industriale dell'Università di Bologna, con il quale è in corso uno studio che ha come focus il network dei circa 40 centri pasto di Camst Group. La ricerca ha l'obiettivo di individuare modelli basati su dati storici e indicatori prestazionali, che consentano di razionalizzare la distribuzione della capacità produttiva sul territorio rispetto ai clienti e alle caratteristiche dei servizi richiesti.

Intelligenza artificiale e supply chain

Un altro ambito di ricerca avviato nel 2020 è quello di soluzioni a supporto della supply chain e della produzione basate sull'intelligenza artificiale (Ai). In particolare sono stati avviati due filoni di ricerca in collaborazione con società partner: uno basato sul riconoscimento digitale dei piatti in autoapprendimento (*self check-out*) già operativo presso la Tavolamica di Barcellona, e un altro sulla previsione del fabbisogno da applicare ai processi di riordino delle materie prime (*demand forecasting*).

Meal kit per la Gdo: innovazione di processo, prodotti e servizi

Sul fronte della ricerca applicata, durante il 2020 si sono concretizzate diverse iniziative volte all'innovazione di processo, prodotto e servizio applicate alla gestione ed erogazione dei servizi durante il periodo pandemico.
In particolare è stata sviluppata, dopo un periodo di ricerca e validazione, una nuova linea prodotti di *meal kit* per la Gdo, costituita da semi-lavorati e materie prime a crudo, realizzati con tecnologia Hpp (*high pressure processing*). Il trattamento ad alta pressione degli alimenti ne salvaguarda la sicurezza poiché induce l'inattivazione batterica, oltre ad assicurare una maggiore *shelf life* e il mantenimento delle caratteristiche nutritive e organolettiche. Questo ha consentito di raggiungere famiglie e smartworker, anche nel periodo del lockdown, offrendo prodotti di elevata qualità, originali e veloci da preparare.

Smart locker refrigerato e sensori ingressi

Per affrontare la pausa pranzo in tempo di pandemia, Camst ha proposto ai propri clienti aziendali una nuova modalità di erogazione del servizio alternativa alla tradizionale mensa, strutturata con un sistema di prenotazione pasto in remoto e la possibilità di ritirare il *lunch box* da uno *smart locker* refrigerato.
Per quanto riguarda invece i locali aperti al pubblico, è stato garantito il rispetto delle norme di distanziamento introducendo sistemi che fanno uso di sensori per rilevare il numero degli ingressi e delle uscite, con comunicazione in tempo reale ai clienti.
Inoltre, per regolare le file in ingresso, è stato adottato anche un sistema di prenotazione di accesso ai locali (coda@casa).

Agrofood business innovation center

Agrofood Bic (business innovation center) è un polo di innovazione aperta multi-azienda che ha sede a Bologna, ma lavora su scala nazionale e internazionale per cogliere e valorizzare preziose opportunità di business. Partner di Agrofood Bic sono Camst, Granarolo, Gellify, Conserve Italia, Cuniola società agricola ed Eurovo. Si tratta di un acceleratore di start-up promettenti nei settori food&beverage e agro-industriale, in grado di convertire idee innovative in iniziative imprenditoriali concrete, con un adeguato supporto operativo e strategico.
L'obiettivo condiviso dai promotori è la creazione di un acceleratore di start-up innovative specializzate nei seguenti settori:

- *healthy food* e *special need*;
- tracciabilità dei prodotti food in chiave di *food safety*;
- packaging sostenibile;
- food delivery (*shelf life* legata all'internazionalizzazione dei prodotti food);
- *precision agricolture*.

Nello sviluppo del proprio progetto imprenditoriale, le start-up selezionate dispongono di un aiuto concreto per risolvere le difficoltà organizzative, operative e strategiche tipiche delle imprese neonate. Agrofood Bic e i suoi soci metteranno infatti a disposizione delle start-up stabilimenti, impianti pilota, assistenza in ricerca e sviluppo e l'accesso a un network di relazioni nella filiera del food che potenzieranno in modo decisivo la possibilità di successo dei nuovi imprenditori.
Collaborano inoltre l'Università di Bologna, Enea (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) e Ar-ter, la società della Regione Emilia-Romagna per la ricerca e l'innovazione (www.agrofoodbic.it).

Facility management

È stata potenziata l'offerta dei servizi di sanificazione ambientale, introducendo tecnologie innovative, come ad esempio la sterilizzazione e decontaminazione con Vhp (perossido di idrogeno vaporizzato) o con l'impiego di macchine a ozono.
Infine con la nascita dell'area Ems compliance&validation, la divisione facility ha integrato all'interno della propria business unit il know-how per erogare servizi specializzati di *compliance*, qualifica di *clean room* e di processo, calibrazione di strumenti critici e di processo.

4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza di prodotti e servizi

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

Abbiamo preso a riferimento questa definizione, che la Fao e Biodiversity international hanno congiuntamente elaborato nell’ambito del simposio scientifico internazionale “Biodiversità e diete sostenibili: uniti contro la fame” del novembre 2010, ponendo l’accento sull’interdipendenza tra produzione e consumo di cibo, esigenze nutrizionali, tutela degli ecosistemi e delle culture.

A cosa si ispirano i menu proposti da Camst

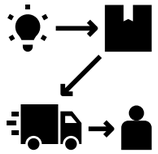
Elevati standard di sicurezza alimentare

Comunicazione ai consumatori sui valori nutrizionali e sugli impatti ambientali

Attività di educazione alimentare per corretti stili di vita

Investimenti in ricerca e innovazione

Ascolto dei clienti per proporre soluzioni mirate



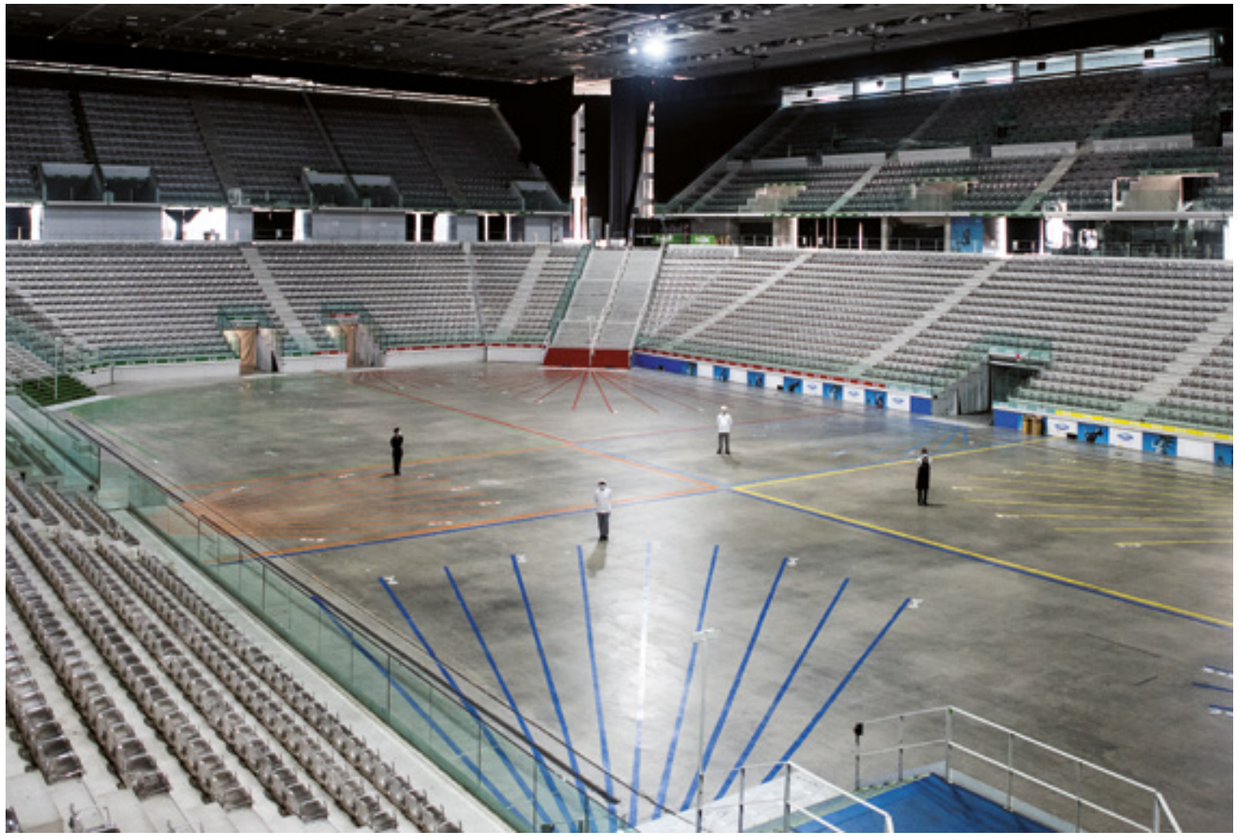
Adozione di una filiera sostenibile

Politiche commerciali e di marketing responsabile

Il benessere delle persone e la qualità e soddisfazione della loro esperienza nel fruire dei servizi sono alla base della vision di Camst. La strategia del Gruppo è rivolta alla persona del consumatore e alla sua tutela, anche attraverso una corretta comunicazione.
L’aggiornamento e l’ampliamento dei servizi offerti ai clienti si basano anche sull’ascolto e su strumenti di *customer satisfaction* che, nell’area ristorazione, sono prevalentemente:

- on demand: su richiesta del cliente o dei responsabili commerciali;
- programmati in accordo con il cliente: attività cicliche di rilevazione, soprattutto nella ristorazione aziendale in cui si opera attraverso il servizio veicolato o tramite la produzione dei pasti in una cucina interna;
- previsti da capitolato o contratto: rilevazioni della soddisfazione del cliente effettuate come da richiesta di capitolato o da offerta di gara pubblica o privata.

Nel facility service le attività della *customer satisfaction*, più che al consumatore finale, sono legate alla qualità del servizio offerto al cliente e sono rivolte alle aziende presso le quali si opera.
Per migliorare le performance e aumentare il livello di *customer satisfaction*, è in fase di sviluppo un nuovo progetto di Crm (*customer relationship management*).
Le attività di comunicazione e di marketing di Camst nei confronti del cliente vengono gestite e realizzate in modo responsabile. A tale riguardo si evidenzia come non siano stati registrati casi di non conformità con le normative o con i codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione e di marketing, tra cui pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni.



La gestione e il controllo della qualità

L’attenzione alla qualità nasce e si sviluppa insieme all’impresa, appartiene al dna aziendale in modo capillare e diffuso, secondo un proprio stile e approccio per i diversi aspetti legati al servizio di ristorazione. Per Camst la qualità è progettare un servizio che risponda alle richieste ed esigenze del cliente ed è misurabile attraverso il grado di soddisfazione del cliente stesso.
Per garantire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tutto il sistema di qualità, sicurezza alimentare e tracciabilità (ISO 9001, ISO 22000, ISO 22005) è stata creata una specifica struttura interna, con uno staff composto da un team di 13 tecnici qualificati. Tale struttura fornisce consulenza tecnico-scientifica in materia di qualità totale e igiene degli alimenti a tutte le funzioni aziendali e a quelle delle società del Gruppo.
Tutti i dati elaborati e relativi alle attività di verifica consentono di valutare periodicamente, almeno con cadenza semestrale, l’idoneità dei sistemi di gestione (qualità e sicurezza alimentare). Tali dati sono messi a disposizione della direzione aziendale, del cliente, degli enti ufficiali di controllo (Asl, Nas, ecc.) e dell’ente di certificazione.
Il responsabile dei sistemi integrati e nutrizione elabora annualmente un piano di verifiche ispettive interne per le attività di sede e di locale e lo sottopone all’approvazione della direzione generale. Il piano viene quindi condiviso con gli auditor interni che provvedono alla calendarizzazione delle verifiche. Gli audit, come previsto dal sistema di gestione integrato, non sono annunciati per garantire la misurazione del grado di comprensione dei requisiti da parte del personale operativo.

Le verifiche (Italia)

Durante le verifiche ispettive interne possono essere rilevate osservazioni o non conformità in relazione al grado di rischio del rilievo osservato. 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 delle osservazioni rilevate. Sulla base della gravità di tali risultati viene implementata un'azione correttiva per una soluzione della problematica riscontrata.

Nel corso del 2020 il servizio di auditing interno dell'area ristorazione (Italia) ha rilevato complessivamente 270 non conformità, riferite all'area sicurezza, ambiente e qualità.

Nello stesso anno, relativamente all'area ristorazione della capogruppo in Italia, sono stati effettuati complessivamente 355 sopralluoghi da enti preposti esterni ai controlli, quali Nas e Asl. Tali sopralluoghi non hanno evidenziato criticità di rilievo.

Nel 2020 soltanto 138 verbali – da cui sono emerse 156 non conformità – sono seguiti alle ispezioni e hanno generato sanzioni, per un importo complessivo non significativo di euro 35.904.

Il costante monitoraggio delle proprie attività sul territorio, e le stesse 156 non conformità rilevate, forniscono peraltro a Camst un ulteriore supporto per migliorare le modalità di gestione e la qualità e sicurezza del servizio e dei prodotti.

Le tipologie di non conformità hanno riguardato in particolare:

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

Nella prima tabella in basso sono riportate le ispezioni da parte di enti esterni. Per gli anni 2019 e 2020, il numero di audit svolti (interni, di seconda e terza parte) è riferito sia alla divisione ristorazione che a quella facility. Per il 2018, invece, il valore è relativo solo alla ristorazione, in quanto il sistema di gestione del facility era affidato a una società esterna.

Nella seconda tabella vengono evidenziate le segnalazioni in forma scritta effettuate dai clienti. Nel 2020 ci sono stati 132 reclami da parte di clienti, di cui 19 riguardano non conformità relative ai prodotti.

Nella terza tabella viene riportato il numero complessivo delle attività di blocco o ritiro prodotti comunicate nell'anno 2020, presentate distintamente per i prodotti consegnati dal centro distributivo (Cedi) oppure quelli consegnati dai fornitori direttamente ai locali (fornitori in diretta). Le comunicazioni sono gestite dell'ufficio qualità e sicurezza alimentare in accordo con la direzione acquisti. Si tratta, in particolare, di ritiri effettuati in seguito a comunicazione da parte dei fornitori o a seguito di verifiche ispettive interne.

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

Ispezioni da enti esterni - Camst Group (Italia)

	2018	2019	2020
Ispezioni enti esterni (Nas, Asl) – unità	769	893	**355**
Sanzioni – euro	52.995	31.837	**35.904**
Verifiche ispettive effettuate da auditor interni ai locali e ai fornitori – unità	119	112	**73**
Verifiche ispettive effettuate dall'ente di certificazione ai centri di produzione e alle sedi di area territoriale e sede centrale – unità	74	76	**73**

Reclami clienti ristorazione - Camst Group (Italia)

	2018	2019	2020
Reclami clienti – unità	198	240	**132**
Totale pasti – unità*	91.857.745	97.886.065	**57.317.065**
Reclami su un milione di pasti – unità	2.15	2.45	**2,3**

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

Procedure di blocco merce ordinate - Camst Group (Italia)

Comunicazioni di blocco o ritiro prodotti del centro distributivo – 2020 – Italia	
Attuate a seguito di verifiche interne o comunicazione del fornitore	7
Comunicazioni di blocco o ritiro prodotti di fornitori in diretta – 2020 – Italia	
Attuate a seguito di verifiche interne o comunicazione del fornitore	14

4.4 La sostenibilità a tavola: scelta dei menu e servizio nutrizione

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

Promuovere l'idea di un cibo sano per i consumatori e per l'ambiente è alla base della progettazione dei servizi di ristorazione di Camst Group. Nello specifico, per la definizione dei menu vengono seguite le linee di indirizzo del Ministero della Salute italiano, le linee guida specifiche 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. Scopo dello studio è quello di indagare il ruolo degli amminoacidi nel metabolismo energetico per prevenire l'obesità e il diabete.

Impronta ambientale: Life Effige

Nell'ottica di misurare i propri impatti, Camst Group partecipa al progetto europeo Life Effige attraverso cui la Commissione Europea intende diffondere l'utilizzo del metodo Pef (Product environmental footprint).

Camst ha quindi dato il via, 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 menu fino alla produzione dei piatti e alla loro distribuzione nei refettori scolastici.

La scelta dei prodotti: dBtender

Camst ritiene che la scelta delle materie prime adeguate e con elevati standard qualitativi sia fondamentale per l'elaborazione dei menu. 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 a 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 sia di ottemperare alle richieste delle gare, ma anche di essere pronti a rispondere alle richieste dei clienti in maniera efficiente fornendo prodotti di qualità.

Il servizio nutrizione

Camst ha un proprio servizio nutrizione i cui obiettivi principali sono:

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

Il servizio nutrizione coadiuva l'ufficio acquisti per la selezione di materie prime con qualità nutrizionali elevate, supporta le strutture produttive per creare il giusto equilibrio tra le richieste dei clienti e le esigenze di ottimizzazione dei processi produttivi, partecipa all'elaborazione dei master di gara, dei progetti nutrizionali e di programmi formativi specifici. Infine, contribuisce attivamente alla progettazione di percorsi di educazione alimentare.
Il responsabile del servizio nutrizione coordina un team di 100 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.

Bi-rex (Big data innovation&research excellence) è uno degli 8 competence center per il piano industria 4.0 selezionati dal Ministero dello Sviluppo economico. È un consorzio pubblico-privato guidato dall'Alma Mater di Bologna, fortemente radicato nel territorio emiliano-romagnolo, ma con attività estese anche ad altre regioni, che riunisce 61 realtà tra università, centri di ricerca e imprese. Il competence center è al servizio delle imprese, per garantire loro assistenza e indirizzo nell'adozione di tecnologie abilitanti, in primis big data, manifattura additiva e robotica, nonché l'avvio di progetti di innovazione, ricerca industriale e sviluppo sperimentale.
Il progetto, che verrà portato avanti da Camst nell'ambito di Bi-rex, in partnership con Hera, Conad e S2A, nasce da una domanda: come aiutare le persone ad assumere comportamenti sani e sostenibili?
Si vuole dare risposta sviluppando le tecnologie utilizzate per stimolare e incentivare i clienti a diventare soggetti attivi nello svolgere azioni che favoriscano il raggiungimento degli SDGs, all'interno di un sistema virtuoso. Guidando i propri clienti verso la scelta di piatti e menu sani ed equilibrati dal punto di vista nutrizionale e a basso impatto ambientale, Camst favorisce il benessere e la salute del consumatore e dell'ambiente. Grazie a questo progetto, punta inoltre a ridurre gli sprechi a fine servizio e a generare una maggiore spinta verso la differenziazione dei rifiuti a opera dell'utente.

Salute e sicurezza alimentare: il modello Camst in Europa

Spagna

Arcasa, in linea con le politiche del Gruppo sulla salute e sicurezza alimentare, si avvale di un servizio di dietetica e nutrizione in grado di offrire consulenza nutrizionale ai propri clienti della ristorazione scolastica, sanitaria, socio-sanitaria e sociale.
nell'ambito dei propri servizi di ristorazione promuove inoltre la dieta mediterranea, intesa come stile di vita dai molteplici valori aggiunti, che stimola la produzione e il consumo locale, incoraggia un'agricoltura rispettosa dell'ambiente e promuove scambi e iniziative regionali. A tale proposito, dal 2010 ha ottenuto la certificazione AMED – prima azienda a livello europeo a ottenerla – in tutte le mense: un programma che mira a promuovere la cucina mediterranea come modello di alimentazione sana.
Arcasa aderisce inoltre 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.
Promuove infine numerosi progetti dell'Agenzia di sanità pubblica della Catalogna oltre a essere attivamente impegnata nella partecipazione a 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 attribuisce grande importanza alla qualità dei propri servizi di ristorazione, non solo in relazione al cibo e agli ingredienti, ma anche a tutti i processi e le procedure a esso associati e alla protezione dell'ambiente. Oltre alla crescente domanda in termini di prodotti, il costante sviluppo dei processi e delle procedure gioca un ruolo fondamentale e per questo L&D dispone di un team di specialisti qualificati per garantire che tutto si svolga in modo sicuro e corretto.
Nella scelta delle materie prime, grande importanza viene data, oltre alla qualità degli ingredienti, anche alla territorialità e alla stagionalità dei prodotti. Le ricette sono pensate in maniera bilanciata dal punto di vista nutrizionale e non prevedono l'uso di esaltatori di sapidità e conservanti.
Dal 2018 L&D propone nella sua offerta il piatto della sostenibilità, che prevede l'impiego di prodotti a filiera corta, una porzione più consistente di ingredienti *plant-based* e prodotti a base di grano. Quando la carne è impiegata, proviene dagli allevamenti adeguati alla specie, mentre il pesce da allevamenti sostenibili.

Danimarca

La Danimarca è stato il primo Paese al mondo a introdurre regole precise per la produzione biologica, a sviluppare standard biologici nazionali e a lanciare un'etichetta del bio che lo Stato rilascia a ristoranti, caffè, hotel e mense che nella loro offerta gastronomica utilizzano materie prime biologiche. Cheval Blanc ha ottenuto l'etichetta certificando così l'offerta di pasti sostenibili verso i propri clienti.
Nel sistema di marchi a tre livelli su cui si basa l'etichetta – oro (tra il 90 e il 100% di ingredienti biologici), argento (dal 60 al 90%) e bronzo (dal 30 al 60%) – Cheval Blanc ha ottenuto fino a ora 29 etichette di bronzo, 11 etichette d'argento e 1 d'oro per diverse sue cantine.
Inoltre, all'inizio del 2021, dopo anni di lavoro, è stato lanciato un nuovo strumento denominato Misuratore della CO_2, che permette in modo semplice ed efficiente di misurare l'impronta climatica della carne nelle singole mense.
In stretta collaborazione con un fornitore locale di materie prime biologiche, Cheval Blanc ha sviluppato nuove preparazioni a base di proteine vegetali per le aziende clienti che vogliono ridurre l'uso di carne in mensa a sostegno della lotta al cambiamento climatico.
Nell'ultimo anno, gli chef delle mense di Cheval Blanc hanno partecipato a un ambizioso programma di formazione continua nell'ambito di questo progetto, per fornire nuove esperienze di gusto e allo stesso tempo impattare meno sul suolo e sul clima del pianeta.

I controlli della filiera: tracciabilità dei prodotti

Camst persegue il miglioramento continuo del proprio servizio di ristorazione, anche attraverso un attento controllo della qualità delle materie prime usate per la preparazione dei pasti e attraverso la selezione 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, il piano di campionamento sulle materie prime presso i locali di ristorazione e il centro distributivo, oltre al piano di campionamento dei prodotti finiti e dei tamponi ambientali.
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 ed 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 ha avviato un progetto per la definizione di un processo di valutazione e qualifica dei fornitori, che prevede l'introduzione di un portale che consentirà un sistema di selezione più accurato e strutturato (vedi capitolo 5).
Vengono inoltre mantenute relazioni costanti con i fornitori, anche attraverso gli incontri organizzati annualmente dai buyer (sospesi nel 2020 a seguito della pandemia Covid-19).
L'approccio è incentrato su un rapporto di partnership, che mira al perseguimento di elevati standard di qualità, alla collaborazione continua per il raggiungimento di obiettivi di sicurezza dei prodotti usati, oltre al rispetto delle aspettative di qualità dei prodotti stessi.

Attività di monitoraggio su processi, prodotti e attrezzature - Camst Group (Italia)

	2018	2019	2020
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo	4.526	5.023	2.619
Indagini su materie prime	1.646	2.048	970
Tamponi ambientali	5.907	6.715	4.026

Torino, Pala Alpitour
Tappa dei tour più importanti d'Europa, il Pala Alpitour è l'arena più grande d'Italia, con una capienza di 15.657 persone e un parterre capace di ospitare fino a 4.000 spettatori. Inserito nel complesso del Parcolimpico di Torino, è rimasto chiuso per oltre 12 mesi.

4.5 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare

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

Ristorazione scolastica
Quando si parla di crescita, il cibo diventa vitale, nutrendo il corpo e la mente e fornendo l'energia necessaria per il corretto sviluppo. Anche le scuole e le università sono attente all'alimentazione, come conoscenza e benessere totale della persona. Nutrire le nuove generazioni significa alimentare le loro idee, le loro ambizioni e il loro futuro. Per questo è necessario andare oltre la semplice idea di cibo per promuovere un approccio più consapevole, che possa accompagnare i ragazzi nel loro percorso.
La diffusione della cultura alimentare sostenibile e dei corretti stili di vita è pertanto parte integrante del servizio di ristorazione scolastica, che Camst gestisce in stretta collaborazione con gli enti preposti, coinvolgendo più target.
Camst Group organizza momenti di incontro per informare e formare gli utenti con esperti dell'alimentazione: tecnologi alimentari, dietologi, nutrizionisti. Inoltre, realizza visite guidate presso le cucine centralizzate per promuovere la conoscenza dell'intera filiera (selezione di materie prime e fornitori, lavorazioni delle preparazioni gastronomiche, organizzazione del servizio, logistica e distribuzione) e dei professionisti (cuochi, dietisti, responsabili dei refettori, tecnici della qualità).
Il dialogo con i Comuni e i genitori dei giovani utenti si concretizza attraverso l'utilizzo di materiale didattico sviluppato nel corso degli anni, grazie alla collaborazione di importanti partner come:

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

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

Target ristorazione scolastica

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

Le famiglie
Vengono promosse iniziative di dialogo e confronto educativo 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, ambiente e sani stili di vita.

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

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

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

Ristorazione socio-sanitaria

La corretta nutrizione è importante per il benessere di ogni persona e diventa essenziale in situazioni di fragilità. Nel caso di pazienti ospedalieri o di anziani ospiti in residenze, può favorire il recupero e il mantenimento del proprio stato di salute. Il cibo è quindi parte integrante del percorso di cura: la formulazione di protocolli alimentari che contribuiscono attivamente al benessere dei pazienti e degli ospiti è uno degli obiettivi più importanti e deve rispondere a esigenze delicate e specifiche.
Obiettivo di Camst è il benessere totale delle persone, pazienti e personale, e per questo considera tutti gli aspetti della permanenza in struttura, dai pasti agli spazi confortevoli.
La ricerca, il motore del campo sanitario, è parte integrante dell'approccio al lavoro di Camst, basato sullo studio di soluzioni evolute in grado di anticipare i bisogni delle strutture socio-sanitarie offrendo loro una ampia e diversificata gamma di opzioni e servizi.
Accanto ai pasti realizzati in legame refrigerato e fresco-caldo, da oltre un decennio Camst produce mono e multi porzioni, confezionate in atm che – avendo una *shelf life* compresa tra i 15 e i 25 giorni – consentono alle strutture sanitarie utilizzatrici 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, polimero idoneo al contatto con gli alimenti, ottenuto da materiale riciclato e riciclabile quasi all'infinito, una volta gestito come plastica nella gestione dei rifiuti; infine, non meno importante, sono confezionate con film pelabile che consente un'apertura facilitata *user friendly*.
Per avere sempre una soluzione su misura della struttura e dei suoi utenti, le informazioni funzionali alla gestione del servizio vengono integrate e ottimizzate attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e diversi *touch point*: dalla consultazione del menu alla prenotazione digitale, fino al supporto tecnologico con tool gestionali per la formulazione del piano e delle giornate alimentari, che consentono una gestione efficace ed efficiente.

Target ristorazione socio-sanitaria

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

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

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

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

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

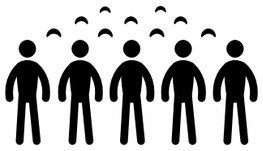
Le famiglie
Strumenti e materiali di contatto e informazione sono il mezzo con cui Camst concretamente affianca le famiglie dei propri utenti.

Ristorazione aziendale, interaziendale e commerciale

Le imprese hanno intuito il valore del benessere sul posto di lavoro e sono alla ricerca di idee che possano soddisfare le esigenze dei propri dipendenti e garantire un'esperienza stimolante. In un mondo del lavoro in continua evoluzione, anche la ristorazione aziendale deve rispondere a bisogni nuovi, favorendo momenti in grado di ristabilire serenità, benessere e concentrazione. Occasioni che vanno oltre il semplice nutrimento, per tramutarsi in un'esperienza sensoriale in grado di unire un piacevole momento di pausa per recuperare energia al gusto di godersi buone sensazioni.
Camst promuove una nuova pausa aziendale, fatta di tradizione ed esplorazione, di legame con il territorio e di scoperta verso proposte innovative.
Unisce l'esperienza di sempre a idee nuove, per rispondere alle esigenze dei clienti. Le aziende possono contare su una partnership che si evolve, partendo dall'ascolto, per fornire soluzioni efficaci, sicure e su misura.

Camst punta a scelte buone per le persone e per l'ambiente: dalla progettazione degli spazi a basso impatto ambientale a modalità di fruizione che contengono gli sprechi e sposano la scelta responsabile delle materie prime. Cura la progettazione chiavi in mano degli ambienti dei locali tecnici e degli spazi di fruizione del servizio, nell'ottica dell'uso multifunzionale ed esperienziale.
Una soluzione su misura dell'azienda e dei suoi dipendenti passa attraverso l'integrazione e la distribuzione delle informazioni funzionali al servizio. Attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e diversi *touch point* l'utente ha a portata di mano la consultazione del menu e le informazioni a corredo su piatti e ingredienti (kcal e allergeni) che consentono un dialogo diretto e interattivo; può inoltre accedere a funzioni innovative e personalizzabili, che rendono la pausa una vera esperienza di comfort e gusto.
Il know-how di Camst permette di studiare e realizzare soluzioni ristorative smart che garantiscono un'esperienza flessibile nella modalità di fruizione, di pagamento e degli orari.

Target ristorazione aziendale, interaziendale e commerciale



I dipendenti

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

Gli operatori della ristorazione

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

Le aziende

Attraverso una presenza capillare sul territorio, che garantisce prossimità territoriale, Camst fornisce risposte immediate e consulenza continua, offrendo soluzioni funzionali alle esigenze dei clienti e dei loro dipendenti e realizzando un servizio su misura in termini di modalità, offerta gastronomica e location.

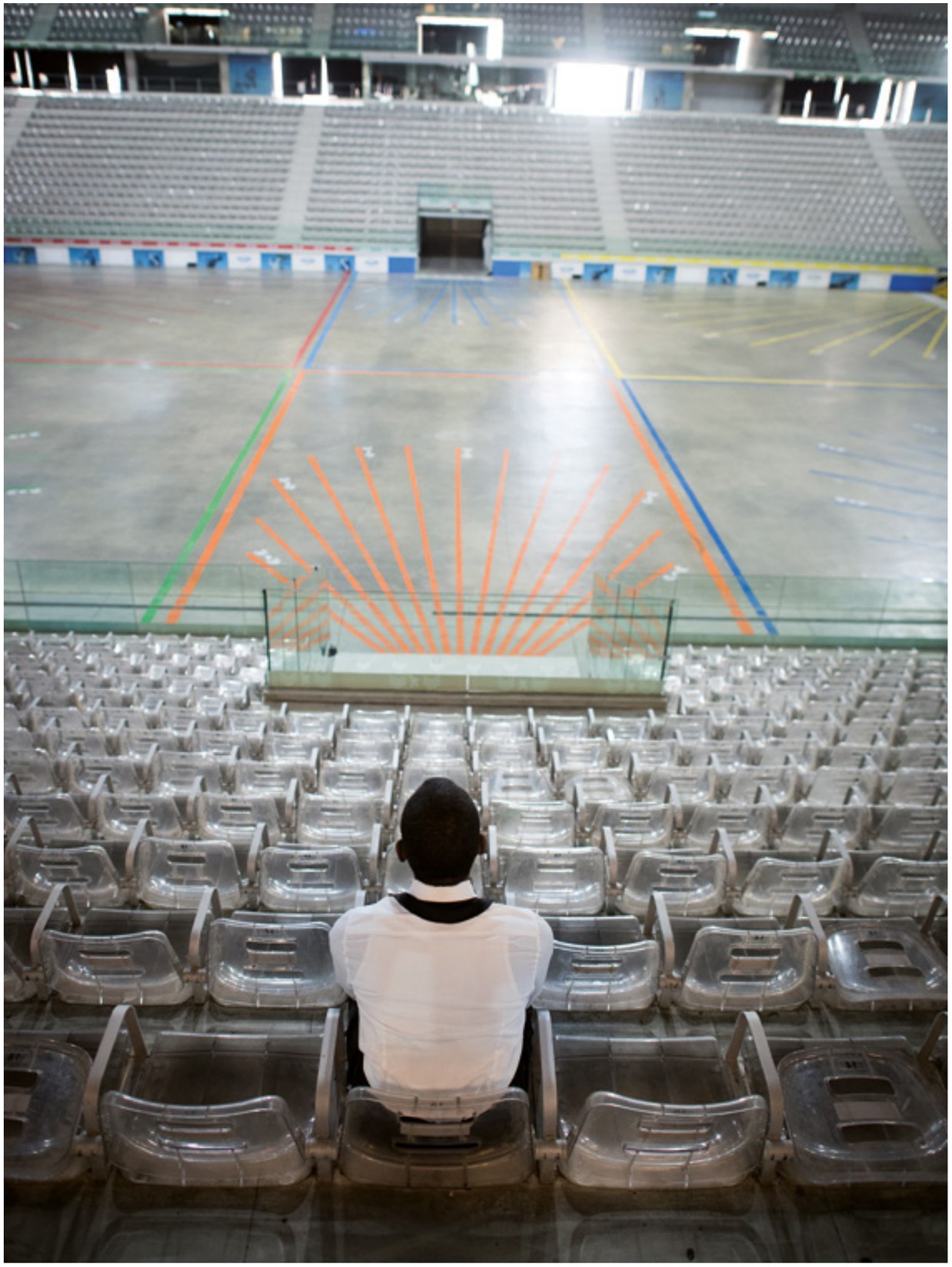
Focus: Covid-19

Ristorazione scolastica
In seguito allo scoppio della pandemia, Camst si è organizzata ripensando il pasto assieme a bambini e genitori per far sì che il pranzo continuasse a essere sentito come un momento di benessere e, nonostante alcune restrizioni imposte dalle circostanze, di convivialità.
Le procedure preesistenti sono state riaggiornate, formando puntualmente ogni operatore.
Dove possibile, è stata prevista la distribuzione del pasto in multi porzione, per rendere più naturale l'esperienza di consumo del bambino e ridurre al minimo l'interazione da parte degli insegnanti. Dove non possibile, si è proceduto alla somministrazione del pasto in mono porzione.
Per adattarsi al meglio al contesto inedito, Camst ha focalizzato la propria azione su tre ambiti specifici: spazi, tempi, sparecchiamento.
L'azienda si è organizzata per effettuare il servizio anche in locali tipicamente destinati ad altre funzioni. Oltre ai refettori veri e propri, che sono stati comunque ripensati secondo i principi del distanziamento personale, sono stati sfruttati: gli spazi interni, ricavati da locali destinati ad attività differenti, quali aule, palestre, laboratori, zone di passaggio, tensostrutture poste nei cortili, campi sportivi; gli spazi esterni al plesso scolastico, come parchi, musei, biblioteche, zoo, centri sportivi, ecc.
Inoltre, nell'ipotesi di future modifiche ai turni di accesso nelle scuole, Camst si è strutturata per poter somministrare i pasti con frequenza di 45 minuti.
Infine, lo sparecchiamento dei tavoli, quando a carico Camst, è stato pensato per iniziare solo dopo che gli utenti sono usciti dal refettorio.
A supporto della gestione del servizio, Camst ha investito in termini di comunicazione, al fine di sensibilizzare studenti e insegnanti ai corretti comportamenti anti-Covid attraverso una campagna social e materiali informativi digitali e non, da fruire sia nei locali dedicati alla ristorazione sia sui canali web.

Ristorazione aziendale
Grazie alle soluzioni di ristorazione smart attuate in tempo di pandemia, Camst ha reso la pausa pranzo più flessibile e innovativa, affiancando al tradizionale ristorante aziendale interno la consegna direttamente in ufficio del pasto confezionato in atmosfera protettiva. Inoltre, ha proposto soluzioni di ristorazione preparate quotidianamente, con il sistema fresco -caldo, presso i 40 centri di cottura che fanno dell'azienda la prima in Italia nel settore del delivery per le imprese e le persone che lavorano. Il pasto, consegnato in ufficio in comodi *lunch box* o prelevato direttamente dagli innovativi *smart locker*, può così essere consumato anche in luoghi diversi dal ristorante aziendale interno e in tutta sicurezza.

05:
Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse

Se la necessità di un cambiamento radicale del modello di sviluppo è una consapevolezza ormai diffusa, l'agire in un'ottica di filiera attraverso il coinvolgimento di tutti gli attori per un impiego razionale delle risorse è la strada da percorrere. Senza ulteriori indugi. Noi di Camst ci stiamo provando.



5.1 Gestione della filiera

Per offrire 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 degli attori della filiera che si può puntare verso uno sviluppo sostenibile. Il concetto è sempre lo stesso: “Nessuno si salva da solo”.

La qualifica e il monitoraggio dei fornitori
Camst, sia per l’area ristorazione che per la divisione facility, ha definito criteri e modalità di qualificazione e valutazione della catena di fornitura, preventivamente all’inserimento nell’elenco dei fornitori qualificati. Camst richiede ai propri fornitori l’accettazione formale dei principi guida etico-sociali e degli obblighi di condotta, definiti all’interno del modello di organizzazione gestione e controllo e del codice etico.
I processi di approvvigionamento si basano su rapporti precontrattuali e contrattuali, orientati al pieno rispetto della trasparenza e della legalità, monitorando, attraverso i questionari di qualifica e audit, il rispetto delle normative vigenti e le direttive aziendali per quanto riguarda aspetti quali 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 ecosistemi e sulla tutela della biodiversità.
L’attenzione agli aspetti ambientali 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 indicazione geografica.
Nella ristorazione collettiva la scelta delle materie prime è orientata anche dalle richieste previste dai capitolati di gara e dei clienti. Il sistema di gestione della catena di fornitura e di approvvigionamento di Camst è organizzato per soddisfare le richieste della clientela. Camst è impegnata da tempo, attraverso la gestione della filiera, a garantire l’offerta di prodotti che rispettino le richieste dei capitolati di gara e dei criteri minimi ambientali e a rispondere alle crescenti esigenze di offerta di prodotti biologici, Dop, Igp.

Le certificazioni della filiera - ristorazione
L’85% dei fornitori è qualificato in base ai requisiti propri di Camst e il 73% di quelli da cui acquista le materie prime è certificato secondo standard volontari in ambito di sicurezza alimentare (BRC, IFS, ISO 22000), in ambito ambientale (ISO 14001, EMAS) e in ambito sociale (SA 8000). La percentuale dei fornitori qualificati e certificati rimane alta, ma la componente certificata è variata in seguito alle dinamiche d’acquisto del 2020.

Fornitori: qualifiche e certificazioni

Area ristorazione	2018	2019	2020
Volume acquisti totale (euro)	171.272.262	169.656.497	**106.003.419**
Incidenza acquisti da fornitori qualificati	85%	84%	**85%**
Incidenza acquisti da fornitori certificati	80%	81%	**73%**

Area ristorazione - certificazioni, qualifiche, standard	2018		2019		2020	
	Fornitori unità	Valore acquisti (euro)	Fornitori unità	Valore acquisti (euro)	Fornitori unità	Valore acquisti (euro)
Fornitori qualificati	539	145.352.438	521	143.122.522	**472**	**89.983.841**
di cui con certificazioni						
BIO, BRC, IFS, ISO 22000, ISO 22005, ISO 9001, 14001, SA 8000, EMAS	*239*	*136.408.153*	*245*	*136.733.914*	*251*	*77.562.797*
Incidenza fornitori con certificazioni su totale qualificati	**44%**	**94%**	**47%**	**95%**	**53%**	**87%**

Il portale fornitori – il miglioramento del processo di qualifica

Camst si è posta come obiettivo quello di realizzare e implementare, entro il 2021, il nuovo portale fornitori, che permetterà di costruire un sistema di selezione più accurato e strutturato per la gestione delle forniture di Camst e delle società italiane del Gruppo.
La decisione presa risponde da un lato alla necessità di migliorare le performance dell'azienda sia all'interno che all'esterno, verso clienti e fornitori e, dall'altro, all'esigenza di costruire un processo omogeneo di mappatura attraverso la raccolta più analitica dei dati provenienti dalla catena di fornitura.
Alla fine del 2020 è stato quindi costituito un gruppo di lavoro multidisciplinare, che ha visto coinvolte diverse aree aziendali: acquisti e logistica, produzione, qualità, ambiente e sicurezza, amministrazione, sostenibilità e SA 8000, sistemi informativi e altri uffici interessati. In un'ottica di creazione e condivisione del valore, il progetto ha visto anche il coinvolgimento degli stessi fornitori.
Oltre alla costruzione di uno strumento unificato per tracciare e qualificare i fornitori, il portale risponde anche ad altri bisogni, quali l'uniformità dei contenuti e dei documenti richiesti per la qualifica e uno scambio di informazioni più immediato e fruibile, in tempo reale.
La piattaforma verrà poi utilizzata quale strumento di controllo e mantenimento dei requisiti di *compliance*, che darà al fornitore la possibilità di autocertificarsi caricando i documenti autonomamente, bloccando però l'accesso in caso di mancanze e inadempimenti.
Sulla base dei dati presenti a sistema sarà poi possibile stilare un rating e formulare un punteggio per singolo fornitore. Questo darà a Camst la possibilità di differenziare i propri fornitori selezionando nel tempo quelli che risultano conformi ai requisiti ma anche più rispondenti alle prospettive dell'azienda, che saranno quindi capaci di collaborare su quelle aree di interesse per le quali Camst si è posta determinati obiettivi. Lo stesso portale, ad esempio, consentirà di qualificare i fornitori anche sulla base dei criteri ESG (Environmental, social and governance) permettendo così di coprire gli elementi di responsabilità sociale e ambientale della supply chain e di identificare, nel tempo, i fornitori con i quali Camst potrà realizzare determinati progetti e perseguire obiettivi precisi.

La gestione del processo di approvvigionamento

Gli acquisti sono gestiti mediante l'approvvigionamento diretto dai fornitori e principali distributori nazionali e attraverso 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, prevalentemente prodotti 100% italiani, dall'origine della materia prima principale alla fase di trasformazione e confezionamento. In particolare:

- 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.

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.
Il Gruppo, sia in Italia che negli altri paesi in cui opera, aderisce a numerosi programmi locali, attraverso l'acquisto e utilizzo di prodotti sostenibili, sia dal punto di vista ambientale che sociale.
La quasi totalità dei fornitori della capogruppo è italiana, scelta guidata dalle politiche che incentivano anche gli acquisti direttamente dai produttori, incoraggiando e sostenendo l'economia locale. Tendenzialmente nel 2020, per gli effetti della riorganizzazione della supply chain, si è alzata la percentuale della fornitura da fornitori diretti.
La capogruppo Camst aderisce a 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, in particolare Libera Terra. Per sostenere il lavoro delle cooperative di Libera, Camst utilizza prodotti alimentari a marchio Libera Terra anche per eventi aziendali in cui vengono offerti prodotti in omaggio ai dipendenti.
Arcasa (Spagna) collabora con il centro Gardeniers dedicato all'agricoltura ecologica, attraverso l'impiego di persone svantaggiate, nell'ambito del Programa de fomento del consumo local y sostenible (Programma di promozione del consumo locale e sostenibile).
Anche L&D (Germania), nella scelta delle materie prime predilige la partnership con fornitori regionali, attraverso l'utilizzo di prodotti a filiera corta.
Cheval Blanc (Danimarca) ha adottato una *no-flight policy* nell'acquisto di materie prime, che mira a reperire tutti gli ingredienti alla base delle preparazioni da aziende e fattorie del territorio che dispongono di prodotti coltivati localmente. In questo modo si evitano le lunghe distanze di trasporto, si risparmia energia e si prevengono gli sprechi. Quando è necessario acquistare materie prime in paesi al di fuori della Danimarca, la scelta è comunque quella di prodotti di stagione.
A partire dal 2019 Cheval Blanc ha inoltre siglato una partnership con il produttore di alimenti biologici danese Aarstiderne A/S, da cui acquista la maggior parte della frutta e della verdura. Si tratta di una collaborazione importante che svolge un ruolo di rilievo nella gestione della sostenibilità delle materie prime. Il fornitore, infatti, oltre a comunicare l'impronta di carbonio dei prodotti, attraverso uno chef specializzato, affianca e guida i propri partner, come Cheval Blanc, nella trasformazione dei menu da soluzioni tradizionali a maggiore impatto ambientale a proposte più sostenibili.

Camst capogruppo - fornitori Italia

%	2018	2019	2020
Incidenza acquisti da fornitori italiani	95	96	**96**
Incidenza acquisti da fornitori locali (diretti)	36	37	**51**
Incidenza acquisti da fornitori non locali (Cedi)	59	59	**49**

Camst capogruppo - fornitori per area geografica di provenienza

Unità	
Nord Italia	1.105
Centro Italia	286
Sud e isole	43
Estero (provenienza Europa)	21

5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali

Ristorazione

Le materie prime più rappresentative per il settore della ristorazione di Camst capogruppo sono indicate nella tabella. Nel 2020 le quantità acquistate sono diminuite in modo significativo, risentendo degli impatti sul business della pandemia Covid-19.
L'emergenza sanitaria ha portato con sé una serie di effetti collaterali tra cui l'aumento della plastica monouso, che anche Camst ha registrato nel 2020. L'incremento degli imballaggi protettivi è stato infatti necessario a rispondere non solo alle misure di sicurezza imposte dal Ministero ma anche alla cosiddetta *safe attitude*, cioè l'atteggiamento dei consumatori nel ritenere più sicuri i prodotti confezionati.

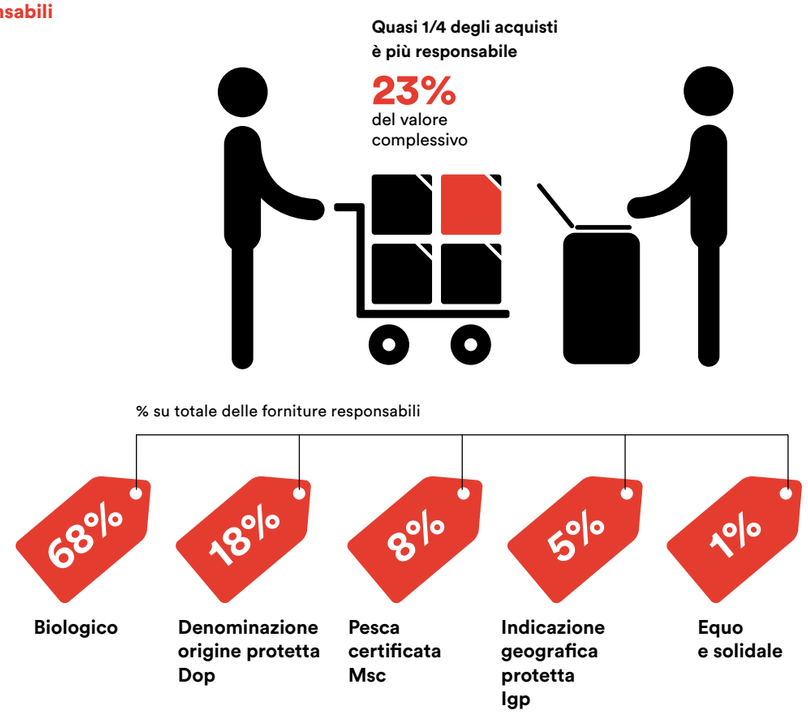
Per rispondere alle esigenze di maggiore flessibilità dei clienti, rispetto ai tempi e ai luoghi di consumo del pasto durante la pandemia, i servizi di take away hanno avuto un forte incremento generando un maggiore utilizzo di packaging per confezionare i pasti da asporto. Nel 2020, su un campione di 26 self service Tavolamica, l'incidenza del pasto da asporto e dei *lunch box* è stato del 9%, rispetto a un 5% dell'anno precedente.
Anche nella ristorazione scolastica le stoviglie lavabili e riutilizzabili sono state spesso sostituite da materiale monouso, ricorrendo anche alla distribuzione di bottigliette in plastica al posto delle borracce o delle caraffe.

Camst capogruppo - acquisti ristorazione per tipologia di prodotti

		2018	2019	2020
Prodotti alimentari				
Carne, salumi e formaggi	Kg	9.062.312	8.842.363	**3.251.670,19**
Ittico	Kg	2.768.550	2.570.508	**2.280.934,27**
Latte e derivati	Kg	4.368.403	4.328.450	**1.321.056,62**
Uova e ovoprodotti	Kg	859.426	782.400	**2.954.276,59**
Pane e prodotti da forno, pasta e riso, farine	Kg	15.281.152	14.744.977	**521.155,58**
Legumi e cereali	Kg	538.024	485.174	**5.288.844,46**
Frutta e verdura fresca, verdura surgelata	Kg	29.351.372	29.286.867	**3.589.544,20**
Trasformati del pomodoro	Kg	3.118.009	3.112.552	**312.188,60**
Olio extravergine d'oliva	Kg	778.635	757.610	**6.757.906,87**
Spezie ed erbe aromatiche	Kg	967.064	989.231	**1.861.793,41**
Caffè, tè e zucchero, cioccolata	Kg	574.059	777.574	**377.680,99**
Succhi di frutta	Kg	928.012	905.618	**10.484.489,25**
Vini	Lt	476.441	394.827	**519.041,59**
Prodotti per diete	Kg	207.181	197.454	**276.434,58**
Prodotti accessori				
Prodotti per la pulizia*	Kg	1.757.146	1.734.166	**1.505.114,96**
Prodotti plastica monouso	Kg	9.268.347	9.939.947	**10.348.751,51**
Prodotti di carta	Kg	3.539.575	3.323.884	**4.313.651,29**

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

Ristorazione: acquisti responsabili 2020



Ristorazione - volume acquisti

Euro	2018	2019	2020
Dop da Cedi	6.428.022	6.797.515	3.513.858
Dop diretta	841.386	1.004.741	1.043.596
Igp da Cedi	1.182.784	1.050.932	594.489
Igp diretta	1.062.835	789.574	387.415
Bio da Cedi	15.361.910	16.155.107	7.707.791
Bio diretta	12.770.581	13.583.831	8.726.536
Equo solidale da Cedi	85.767	43.737	21.238
Equo solidale diretta	732.755	737.372	236.916
Msc da Cedi	3.221.369	2.189.707	1.305.382
Msc diretta	69.808	221.884	644.600
Libera Terra da Cedi	31.781	29.622	17.278
Libera Terra diretta	10.225	1.915	2.132
Epd da Cedi	349.470	321.730	102.677
Epd diretta	119.114	95.754	25.381
Totale	**42.267.807**	**43.023.421**	**24.329.289**
Totale acquisti	**171.272.262**	**169.656.497**	**106.003.419**
% Dop, Igp, Bio, Equo solidale, Msc, Libera Terra, Epd	25%	25%	23%

L'utilizzo di materiali provenienti da riciclo (packaging ristorazione)

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

Perché viene scelto l'R-Pet

- È riciclabile infinite volte mantenendo le stesse caratteristiche del Pet vergine.
- Garantisce minori emissioni di CO_2 per produrlo rispetto a ogni altra soluzione.
- Segue il normale processo di raccolta differenziata della plastica e non servono particolari sistemi di compostaggio.

Nel 2020 il 5,3% del totale delle bottiglie d'acqua acquistate è in R-Pet. Siamo in linea con l'anno precedente, in cui il valore si attestava al 5%.
Camst aiuta l'ambiente con il free beverage, servizio che consiste nella distribuzione self service a consumo libero di acqua microfiltrata naturale e gassata, succhi e bevande naturali, bibite gassate, bevande equo e solidali. La scelta di questo servizio consente di contenere l'impatto ambientale delle bevande confezionate e le emissioni di CO_2, attraverso la riduzione delle confezioni di plastica per le bottiglie e del trasporto su gomma delle bottiglie stesse, con conseguente riduzione delle emissioni.
Dal 2012 Camst utilizza nei locali di produzione rotoloni asciugatutto e tovaglioli prodotti da Lucart Group realizzati in Fiberpack, una fibra di cellulosa proveniente dal riciclo dei cartoni per bevande (Tetrapak). Nel 2020 è stato incrementato l'uso di materiali in carta riciclata.

L'esperienza di L&D

Per la società tedesca L&D il tema del packaging è un tema su cui il livello di attenzione è alto, già a partire dalla scelta dei fornitori: si prediligono partner che hanno eliminato gli imballaggi non necessari e puntano al riciclaggio dei materiali. L'azienda, inoltre, pone molta attenzione all'uso dell'energia e dell'acqua. Anche quando lavora su progetti con altre organizzazioni, L&D riesce ad adattare in modo ottimale il proprio concetto di sostenibilità. A seconda dell'azienda con cui collabora e delle esigenze di quest'ultima, L&D cerca di realizzare i progetti coinvolgendo i dipendenti in prima persona.
Già molto prima che la nuova legge sulla plastica fosse introdotta, L&D aveva sostituito i prodotti monouso con materiali biodegradabili o preferibilmente riutilizzabili. L'azienda è così riuscita a ridurre complessivamente del 40% le materie plastiche (come le tazzine da asporto) e del 26% i prodotti porzionati (crema di caffè). La politica di sostenibilità ha quindi prodotto per L&D dei risultati concreti e, dal 2018, è stato possibile risparmiare una grande quantità di articoli in plastica. Ciò è avvenuto principalmente attraverso il lavoro educativo nei ristoranti aziendali e la sensibilizzazione su come utilizzare le risorse responsabilmente.
Al posto della plastica, vengono utilizzate alternative come il Pla o prodotti a base di amido di mais che, oltre a una minore impronta di CO_2, riscontrano una reazione positiva da parte dei clienti.

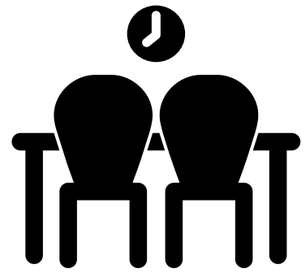
Ristorazione: effetti del free beverage per la riduzione delle bevande in plastica 2020

2,7
milioni di pasti interessati dal progetto

-100
mila kg di rifiuti prodotti

-4,2
mila tonnellate di merce trasportata

-102
tonnellate di CO_2 in atmosfera



-96
tonnellate di petrolio risparmiato

Camst - free beverage*

	2018	2019	2020
Numero totale pasti free beverage	4.360.882	3.585.814	**2.733.806**
di cui con prodotti Fairtrade	*1.471.128*	*1.246.346*	***942.521***
Prevenzione rifiuti in Kg	160.973	132.363	**100.395**
Prevenzione trasporti in tonnellate	6.706	5.514	**4.204**
Prevenzione CO_2 in tonnellate	162	133	**102**
Prevenzione consumo petrolio in tonnellate**	154	126	**96**

* I dati di impatto ambientale si basano su stime del fornitore General Beverage
** Si riferisce al quantitativo di petrolio necessario alla produzione delle bottiglie in Pvc

Camst - ristorazione - materiali utilizzati che provengono da riciclo

	2018	2019	2020
Materiali con carta riciclata (% sul peso)	15%	14%	**36%**

Facility

Nell'area tech della divisione facility, i contratti di prestazione sono emessi per consulenze, progettazioni, manutenzioni impianti (elettrici, meccanici, aeraulici, Hvac), contratti di subappalto di lavori veri e propri (ad esempio lavori di montaggio gruppi refrigeranti, lavori di sostituzione gruppi refrigeranti, lavori elettrici, lavori meccanici, montaggi di impianti Hvac, ecc.).

Gli acquisti di materiali riguardano per lo più materiale elettrico (prodotti per la realizzazione di impianti per la distribuzione dell'energia elettrica, o per la realizzazione di impianti di sicurezza), meccanico (prodotti per la realizzazione di impianti di riscaldamento, raffrescamento, trattamento dell'aria) ed edile (prodotti per la costruzione di manufatti in muratura).
I materiali usati nell'area soft riguardano prodotti e attrezzature per la sanificazione di ambienti civili e industriali.

5.3 Le partnership di Camst

Pulizia a secco
Grazie a un progetto sviluppato con il fornitore Diversey è stata trovata una risposta a una sfida di lunga data, ovvero ridurre il quantitativo di acqua per la pulizia delle cucine pur garantendo la massima igiene. Il metodo pulizie a secco, che mutua il sistema di sanificazione utilizzato nelle sale operatorie, permette di risparmiare grandi quantitativi di acqua e detergenti e rende più sicure le attività degli operatori.

Dialogue for change
Nel dialogo, nel confronto e nella collaborazione con i propri fornitori Camst vede le basi per un futuro di successo. Grazie a partnership con i maggiori fornitori, nel corso degli anni si sono potuti realizzare progetti di sostenibilità e innovazione come il sistema di pulizie a secco o il recupero di scarti alimentari per la produzione di bio carburanti. Questo è lo spirito con cui è nato Dialogue for change, una piattaforma che coglie la sfida dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile attraverso un dialogo aperto a tutte le aziende che vogliono impegnarsi per una società equa e un ambiente protetto.
Nel corso del tempo sono stati fatti a cadenza semestrale degli incontri a cui hanno partecipato non solo fornitori ma anche clienti, università, associazioni e istituzioni, con lo scopo di condividere buone pratiche in ambito sostenibile e in ottica di *open innovation*. L'obiettivo è quello di creare partnership per costruire progetti comuni mirati a migliorare salute e benessere, a contenere lo spreco alimentare, a tutelare l'ambiente e le risorse, a promuovere le persone e la crescita economica.

Life Effige
Il progetto Life Effige è un'esperienza pilota di eco-innovazione e competitività con l'obiettivo di calcolare l'impatto ambientale del servizio di ristorazione in tutte le sue fasi, dalla produzione delle materie prime fino all'erogazione del servizio stesso.
Finanziato dalla Commissione Europea, Effige è frutto di una partnership con l'Istituto di management della Scuola superiore Sant'Anna di Pisa ed Enea.
Il progetto ha inoltre coinvolto alcuni tra i fornitori di Camst di materie prime.

Progetto alberi
In partnership con due fornitori di stampanti e multiservizi, la direzione sistemi informativi si impegna da diversi anni a mitigare l'impatto generato dalla stampa di carta, piantando alberi sia in Italia che all'estero.

Sfridoo
Grazie alla partnership con Sfridoo, è stato lanciato un nuovo progetto di economia circolare, Riusoo, un marketplace che permette a Camst di mettere a disposizione dei locali che ne hanno bisogno i cosiddetti cespiti, ossia tutte le attrezzature acquistate per le varie attività che, una volta inutilizzate, possono finire in magazzino per poi essere conferite in discarica. In questo modo, beni dimenticati ma in ottime condizioni trovano una nuova vita presso i locali che ne fanno richiesta in piattaforma, dove è possibile trovare annunci dettagliati sull'attrezzatura e attivare le pratiche per la ricollocazione del bene.

5.4 Il benessere animale

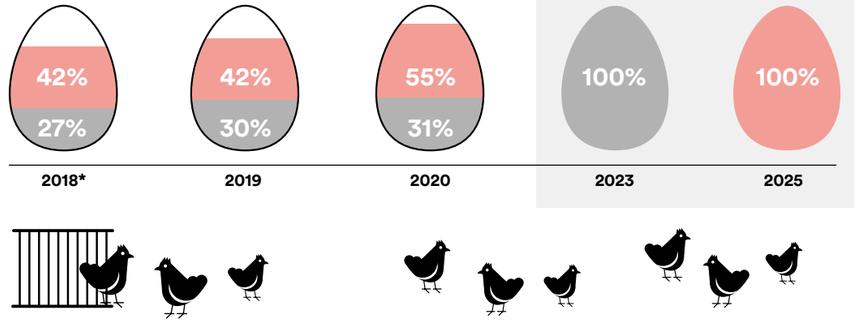
Il benessere animale ricopre per Camst un ruolo importante. In tale ambito, il confinamento in gabbia delle galline è considerato una pratica negativa per il welfare degli animali e, con la collaborazione di Ciwf (Compassion in world farming), Camst si è posta l'obiettivo, attraverso l'incremento di acquisto di uova e ovoprodotti provenienti da galline non allevate in gabbia, di eliminare completamente da tutte le attività entro il 2025 l'utilizzo di prodotti derivanti da animali non allevati secondo questo approccio.
Per l'impegno a eliminare l'utilizzo di uova in guscio da galline in gabbia entro i prossimi anni, nel 2017 Camst ha ricevuto il premio Good Egg da Compassion in world farming (Ciwf), la maggiore organizzazione internazionale per il benessere degli animali d'allevamento.
Camst si impegna affinché anche i propri fornitori siano in linea con tali principi e per questo porta avanti azioni di indagine e di supporto che possano promuovere la crescente responsabilità ambientale e sociale di tutti i collaboratori.
Per questo, nel corso del 2021, l'azienda ha cominciato a mappare meglio le proprie filiere, avviando un'indagine presso i propri fornitori per indagare quanti tra questi siano già volontariamente impegnati nel garantire un livello di benessere animale che vada oltre i limiti di legge. L'indagine si è posta l'obiettivo di esaminare, oltre agli allevamenti di galline ovaiole per i quali Camst ha già assunto impegni precisi, anche nuove filiere, come quella dei polli da carne. Attraverso una mappatura sempre più precisa della catena di fornitura, Camst sarà sempre più orientata a identificare e selezionare nel tempo i fornitori con i quali potrà perseguire obiettivi precisi e che garantiranno il rispetto di determinati standard in tema di benessere animale.

Camst capogruppo
Acquisti uova

% su totale acquisti

Uova cage-free
Ovoprodotti cage-free

* Il dato pubblicato nel bilancio sociale 2018 è stato rettificato.



5.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare

Lo spreco alimentare ha un impatto rilevante sui cambiamenti climatici e il degrado ambientale che rappresentano una minaccia per l'Europa e il mondo. Per affrontare queste sfide l'Unione Europea ha adottato una nuova strategia di crescita sostenibile e inclusiva, per stimolare l'economia, migliorare la salute e la qualità della vita delle persone e prendersi cura dell'ambiente.
La Commissione Europea ha lanciato, nel mese di dicembre 2019, il Green Deal europeo, un piano d'azione che ha l'obiettivo di trasformare le questioni climatiche e le sfide ambientali in opportunità in tutti i settori e rendere la transizione verso tale modello equa e inclusiva per tutti.
Le principali linee d'azione della Commissione Europea comprendono la strategia "Dal produttore al consumatore", per un sistema alimentare equo, sano e rispettoso dell'ambiente, che pone l'attenzione sulla necessità di agire per modificare i modelli di consumo e contenere gli sprechi alimentari. Secondo stime dell'Unione Europea, infatti, il 20% del cibo totale prodotto viene perso o sprecato, mentre 43 milioni di persone non possono permettersi un pasto di qualità ogni due giorni.
La tutela dell'ambiente e, in particolare, il contrasto allo spreco alimentare e la gestione responsabile delle risorse del territorio sono alcune delle direttrici che guidano l'azione di Camst, consapevole di essere attore di una filiera con un impatto ambientali rilevante, tra cui lo spreco di risorse alimentari.

L'approccio di Camst

La strategia di Camst prevede politiche per prevenire e ridurre gli scarti alimentari. Le azioni di contenimento delle eccedenze agiscono in particolare su alcune aree di impatto indicate in tabella: a monte della produzione dei pasti; programmazione della produzione e prenotazione dei pasti; a valle della produzione; promozione di attività formative e informative per i clienti.

L'innovazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi

Camst punta sull'innovazione del prodotto e sulla ricerca e sviluppo, adottando tecnologie che mirano ad aumentare la *shelf life* dei prodotti stessi, lavorando su prototipi di ricette in cui viene monitorato il pH per aumentare la durabilità delle preparazioni.
La linea gastronomica sottoposta ad Hpp (high pressure processing), progettata da Camst con lo scopo di aumentare la *shelf life* di una gamma di preparazioni gastronomiche, da conservare a temperatura di refrigerazione, consente una sensibile riduzione degli sprechi (si rimanda al capitolo 4).

Lotta allo spreco: le azioni di Camst

Aree di impatto	Azioni Camst
A monte della produzione dei pasti	• Innovazione e ottimizzazione dei processi produttivi
Programmazione della produzione e prenotazione dei pasti	• Software gestionale per l'organizzazione della produzione • App e web app per la prenotazione dei pasti
A valle della produzione	• Recupero di cibo e donazioni • Collaborazioni con startup innovative • Utilizzo di *no spreco bag* • Progetti pilota di economia circolare per il riutilizzo di sottoprodotti
Promozione di attività formative e informative per i clienti	• Educazione alimentare • Monitoraggio degli sprechi • Sviluppo di app e web app per i clienti aziendali

Recupero del cibo ed educazione alimentare

Le app contro lo spreco

Camst ha aderito nel 2019 al network Too Good to Go, l'app per combattere lo spreco alimentare. L'iniziativa permette a bar, ristoranti, forni, pasticcerie, supermercati e hotel di vendere a prezzi contenuti confezioni di cibo rimasto invenduto a fine giornata. Queste *magic box* alimentari permettono di ridurre gli sprechi dei ristoranti di Camst che per ora hanno aderito all'iniziativa. Da ottobre 2019 fanno parte del network due bar e ristoranti Camst siti a Bologna, C'Entro e Torrebò, e la Tavolamica di Ravenna. Nel 2021 si sono aggiunti al network due centri cottura del bolognese (Castelmaggiore e Imola) e uno del modenese (Vignola) rendendo Camst una tra le prime aziende italiane di ristorazione a estendere la possibilità di accedere anche alle eccedenze dei propri centri cottura.
Ogni giorno, un'ora prima della chiusura, vengono messe a disposizione delle *magic box* con i prodotti rimasti invenduti del servizio a pranzo. I piatti sono a sorpresa e i clienti possono acquistarli a un prezzo scontato del 70%. Pertanto, il cliente risparmia e il locale salva del cibo che sarebbe stato sicuramente cestinato a fine giornata.
Anche le società in Germania, Spagna e Svizzera aderiscono all'iniziativa Too Good to Go. In Germania sono tre i locali presenti nel network: Deutscher Sparkassen und Giroverband e.V. Bonn, L'Oréal Deutschland GmbH Düsseldorf e Bezirksregierung Arnsberg. In Spagna fanno parte del network il ristorante Tavolamica, la Cantina Il-Lumina e la Scuola Escolapios Sarria, mentre in Svizzera sono due i locali aderenti: Avaloq sourcing LTD a Zurigo e Audemars Microtec Sa a Lugano. Dall'avvio della partnership i locali Camst e le gestioni delle società all'estero hanno venduto 4.500 *magic box*, evitando le emissioni di oltre 11 tonnellate di CO_2.

Zero waste: l'impegno L&D

La società L&D è una delle quattro aziende modello che, insieme al Ministero federale tedesco dell'alimentazione e dell'agricoltura, all'Università di Münster, al Wwf e all'associazione United against Waste, sta sviluppando linee guida in tutta la Germania per ridurre gli sprechi alimentari. L&D ha iniziato la sua lotta contro lo spreco alimentare da diversi anni e, in linea col perseguimento degli obiettivi dell'Agenda 2030, ha attivato collaborazioni con organizzazioni che lavorano attivamente contro lo spreco alimentare, come il già citato network To Good to Go di cui fa parte dal 2018, ma anche la no-profit United against Waste. In virtù della partnership con quest'ultima, L&D si avvale di uno strumento di analisi degli scarti alimentari che si verificano nelle varie parti della sua filiera e che vengono pesati e analizzati in modo da adottare le contromisure appropriate.
In generale, nelle mense di L&D lo spreco di cibo è contenuto, grazie a processi di ordini e preparazioni. Le eccedenze alimentari, che però si verificano in occasione di eventi speciali, vengono devolute a enti di beneficenza, mentre i fondi di caffè - biologico Fairtrade - vengono consegnati ai dipendenti di Signal Iduna come fertilizzante organico per l'orto.

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 il suo ristorante aziendale gestito da Camst Group. Tramite l'app, i dipendenti dell'azienda potranno acquistare in uno store segreto a loro dedicato delle *magic box* con i prodotti invenduti del servizio a pranzo e, al tempo stesso, abbattere gli sprechi del ristorante aziendale.

2B
5A
5c

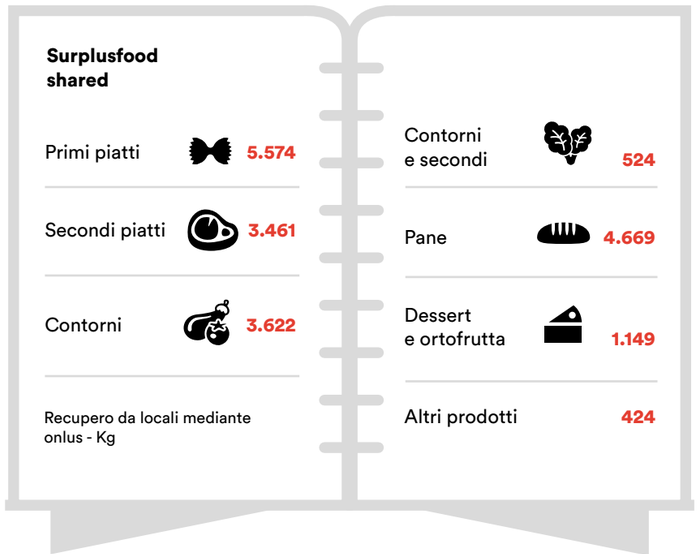
Educazione alimentare e bag salvaspreco

Da molti anni Camst collabora con Last Minute Market, spin off accreditato dell'Università di Bologna, nato da un percorso di ricerca presso la Facoltà di Agraria. Last Minute Market si occupa di economia circolare, sviluppando progetti e servizi finalizzati al recupero di eccedenze e alla riduzione dei rifiuti alimentari, con un importante risvolto sociale. Questa partnership ha consentito di sviluppare diverse campagne contro il *food waste* e percorsi educativi per i diversi servizi di ristorazione.
Inoltre, consapevole che la lotta allo spreco alimentare inizia già sui banchi di scuola, Camst ritiene che la pausa pranzo debba essere non solo un momento di benessere per i bambini, ma anche un momento di educazione alla corretta relazione con il cibo. Per questo, le attività di educazione alimentare sono parte integrante di tutti i servizi di refezione scolastica offerti in molte scuole primarie e secondarie di primo grado, tra le quali quelle del Comune di Bologna.
Camst ha sviluppato, sempre con Last Minute Market, attività che mirano a ridurre lo spreco alimentare, anche attraverso la rilevazione puntuale degli scarti.
Nel 2019 un percorso analogo è stato attivato nell'ambito del progetto europeo Life Effige con il Comune di Forlì, dove sono state coinvolte dieci classi primarie nelle attività di monitoraggio degli sprechi al fine di ridurre l'impatto del servizio di ristorazione scolastica nel comprensorio, arrivando a contenere la quantità di *food waste* generato in refettorio.
Parte integrante di queste attività educative è anche l'utilizzo di un packaging specifico con cui i bambini possano recuperare alcune tipologie di cibo quali pane, frutta e merende confezionate, condividendo con le proprie famiglie l'importanza di non sprecare il cibo. L'utilizzo delle bag è stato accolto favorevolmente da molti dei Comuni dove Camst opera, nella convinzione che sia uno strumento molto utile nella prevenzione degli sprechi alimentari. Tali attività sono state proposte anche ai clienti dei ristoranti aziendali.
Nel 2020 sono state acquistate 10.000 *no spreco bag*. Le limitazioni e le chiusure delle scuole causate dalla pandemia hanno permesso la distribuzione di 2.500 bag.

Donazioni

Camst sente una forte responsabilità nella lotta contro lo spreco alimentare: per tale motivo da circa quindici anni collabora con associazioni presenti sul territorio nazionale, grazie anche alla Legge Gadda sugli sprechi alimentari. Vengono così recuperati gli esuberi di alimenti ad alta deperibilità che eccedono l'ordinaria produzione, che vengono poi distribuiti alle persone bisognose, individuate grazie alla collaborazione delle pubbliche amministrazioni. Tale attività viene svolta da Camst mediante appositi accordi con associazioni onlus che si fanno carico del ritiro delle derrate alimentari in eccedenza presso i diversi siti.
Nel corso degli anni si sono consolidate numerose collaborazioni sia attraverso contatti diretti con associazioni locali che tramite la collaborazione con Last Minute Market. Da circa due anni, inoltre, nel territorio di Imola (Bo) Camst collabora con La Bottega del Cotto, un'iniziativa creata dall'associazione No Sprechi onlus per recuperare il cibo cotto dalle mense aziendali. Alla Bottega possono accedere persone in difficoltà selezionate dai centri d'ascolto, generalmente anziani soli o persone disoccupate nella fascia di età 50-60 anni, oltre ad alcune famiglie. Grazie a questa iniziativa, sostenuta dal Banco Alimentare, gli utenti beneficiari possono ritirare cibo cotto in giornata, eccedenza di alcuni centri di produzione pasti quali: cucina centralizzata di Imola, Tavolamica Imola, Tavolamica Lasie, ristorante aziendale presso Sacmi.

Cosa siamo riusciti a recuperare insieme alle associazioni



Recuperi effettuati da locali mediante collaborazioni con associazioni territoriali - kg

Camst - area	Contorni	Contorni e secondi	Dessert e ortofrutta	Pane	Primi	Secondi	Altri prodotti alimentari	Totale
Centro Sud	702	0	118	634	977	654	-	**3.085**
Emilia-Romagna	402	524	222	261	1.226	136	65	**2.836**
Lombardia	2.490	-	68	3.148	3.253	2.651	359	**11.969**
Nord est	28	-	741	626	117	20	-	**1.532**
Totale	**3.622**	**524**	**1.149**	**4.669**	**5.574**	**3.461**	**424**	**19.422**

Enti beneficiari	Ente
Centro Sud	Associazione Croce Rossa Italiana
	Associazione San Vincenzo de' Paoli
	Associazione di volontariato
	Associazione Mondo Nuovo Caritas
	Auser
	Fraternità della visitazione
	Gaetano Barberi cooperativa sociale onlus
	Solidarietà e accoglienza
Emilia-Romagna	Associazione Banco Alimentare
	Associazione di volontariato
	Babele società cooperativa sociale onlus
	Comunità Papa Giovanni XXIII
	Fondazione Banco Alimentare
Lombardia	Associazione Banco Alimentare
	La Mongolfiera cooperativa sociale onlus
Nord est	Acli provinciali di Padova
	Associazione Amici dell'oasi dei Quadris

Recupero prodotti dal centro distributivo

In collaborazione con la direzione acquisti e logistica, è stato da tempo attivato un progetto di razionalizzazione del Vrac (zona del Magazzino dove vengono stoccati in modo controllato i prodotti non conformi in attesa di smaltimento) e di riduzione dei costi annuali di smaltimento, cedendo queste derrate alimentari a enti no profit attivi sul territorio della provincia di Bologna. Negli ultimi anni, in seguito a disposizioni più restrittive in ambito di sicurezza alimentare, non vengono più donate merci con imballo primario non integro. Tale modifica normativa ha portato a una riduzione delle quantità.
Si evidenzia che, a inizio 2020, a seguito dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19, si sono intensificate le collaborazioni con associazioni e onlus. Camst, dopo il blocco delle attività ristorative nelle mense scolastiche, nei pubblici esercizi e nei ristoranti aziendali, ha promosso prontamente donazioni significative di eccedenze alimentari.

Recupero prodotti dal centro distributivo in favore della pubblica assistenza

Anno	Prodotti secchi (pasta, conserve, olio) con confezioni rotte kg	Prodotti freschi (carne e lattiero caseari) kg	Prodotti surgelati kg	Totale kg
2020	23.385	11.114	1.127	35.627
2019	8.307	8.080	5	16.392
2018	17.512	7.847	2.026	27.386

L'impronta Camst

In un anno oltre 50.000 kg di cibo tra materie prime e pasti salvati hanno permesso di risparmiare oltre 150.000 kg di CO_2. Questi sono i risultati raggiunti attraverso le donazioni alle onlus del territorio, grazie anche alla collaborazione con Last Minute Market (Lmm). Il metodo consolidato nel corso degli anni ha consentito a Lmm di attivare un sistema di lavoro che permette di avviare in maniera progressiva le donazioni e i ritiri, tenendo sotto controllo sia gli aspetti strettamente connessi con l'igiene e la sicurezza del prodotto che gli aspetti logistici e fiscali.
L'organizzazione logistica assicura il recupero di tutte le tipologie di prodotti, inclusi quelli che rientrano nelle categorie dei freschi e freschissimi, in totale sicurezza in tutte le fasi del processo. Lmm, pertanto, facilita l'incontro diretto tra la domanda e l'offerta.
Ma quanto impatta l'impegno contro lo spreco? Camst, insieme a Lmm, che si avvale di un team operativo affiancato da docenti e ricercatori dell'Università di Bologna, misura ormai da anni il proprio impegno contro lo spreco.
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.

L'impronta del cibo recuperato da Camst

Ecological footprint

Anno	Carbon footprint (kg di CO_2 equivalente)	Water footprint (m^3 di acqua)	Ecological footprint (m^2 globali H_2O + terreno)
2020	184.170	118.470	1.382.680
2019	154.847	96.778	1.114.231
2018	185.801	113.702	1.380.092

Ecological footprint (totale)

Anno	Equivalente viaggi Milano-Napoli (unità)	Equivalente piscine olimpiche (unità)	Equivalente campi da calcio (unità)
2020	1.425	37	193
2019	1.199	30	156
2018	1.438	35	193

5.6 La gestione dei rifiuti

La corretta gestione dei rifiuti è strettamente connessa con la loro persistenza nell'ambiente, con la quantità in progressivo aumento, con l'eterogeneità dei materiali e con l'eventuale presenza di sostanze pericolose. Per questo motivo la prevenzione nella produzione dei rifiuti deve essere affiancata ad attività di raccolta differenziata, riciclo dei materiali e recupero energetico di quelli non ulteriormente valorizzabili.
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 del Gruppo italiane.
La parte più rilevante (60%) dei rifiuti speciali dell'area ristorazione è relativa a fanghi di depurazione, mentre quasi il 30% è rappresentato da imballaggi, che vengono quasi interamente recuperati. La restante parte è rappresentata da oli e grassi commestibili e altri materiali.
Nel corso del 2020, Camst, Bassa Romagna, Finrest, Gerist e GI Gastronomia hanno complessivamente prodotto 2.752 tonnellate di rifiuti, di cui 2.749 tonnellate classificati come non pericolosi. In tabella è riportato il dettaglio dei rifiuti prodotti nel triennio 2018-2020.
Si precisa che la categoria "altro" di Camst Group e capogruppo comprende: oli e grassi commestibili, gas in contenitori a pressione, fanghi delle fosse settiche, rottami di apparecchiature fuori uso, legno, scarti inutilizzabili per il consumo o la trasformazione (frutta, verdura, cereali, oli alimentari, cacao, caffè, tè, tabacco, conserve, lievito, melassa), imballaggi di carta e cartone, imballaggi metallici, oli e grassi, imballaggi di plastica, toner. Inoltre, in relazione alla tipologia di smaltimento, tale categoria si riferisce a deposito preliminare, messa in riserva e depuratori.
La divisione facility services relativamente all'anno 2020 non ha effettuato alcun trasporto di rifiuti per conto terzi. Nello stesso anno sono stati altresì intermediati rifiuti sia pericolosi che non pericolosi per diversi clienti, per un totale pari a 223 tonnellate. Si precisa che i dati riportati non comprendono i rifiuti prodotti dalla divisione facility nel 2018 in quanto non compresi nel perimetro a quella data.

Camst Group - Italia - rifiuti prodotti

tonnellate	2018	2019	2020
Rifiuti pericolosi			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	-	-	**2,25**
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	0,06	13,64	-
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	0,17	-
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro (da precisare da parte dell'organizzazione)	1,02	0,93	**1,16**
Totale rifiuti pericolosi	**1,08**	**14,75**	**3,41**
Rifiuti non pericolosi			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	459,03	547,88	**793,00**
iii. Compostaggio	-	-	**45,19**
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	192,64	296,24	**111,14**
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	**30,42**
vii. Discarica	-	31,69	**0,01**
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro	2.621,17	2.562,84	**1.769,80**
Totale rifiuti non pericolosi	**3.272,84**	**3.438,65**	**2.749,54**
Totale	**3.273,92**	**3.453,39**	**2.752,95**

Camst capogruppo - rifiuti prodotti

tonnellate	2018	2019	2020
Rifiuti pericolosi			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	-	-	-
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	0,06	-	-
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	-
vii. Discarica	-	-	-
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro (da precisare da parte dell'organizzazione)	1,02	0,93	**1,16**
Totale rifiuti pericolosi	**1,08**	**0,93**	**1,16**
Rifiuti non pericolosi			
i. Riutilizzo	-	-	-
ii. Riciclo	430,08	539,18	**782,18**
iii. Compostaggio	-	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	189,18	148,80	**110,84**
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-	**30,42**
vii. Discarica	-	-	**0,01**
viii. Conferimento in loco	-	-	-
ix. Altro (da precisare da parte dell'organizzazione)	2.511,41	2.456,98	**1.668,87**
Totale rifiuti non pericolosi	**3.130,67**	**3.144,96**	**2.592,31**
Totale	**3.131,75**	**3.145,89**	**2.593,47**

Camst facility - rifiuti prodotti

tonnellate	2019	2020
Rifiuti pericolosi		
i. Riutilizzo	-	-
ii. Riciclo	-	-
iii. Compostaggio	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	13,64	-
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-
vii. Discarica	0,17	-
viii. Conferimento in loco	-	-
ix. Altro (deposito preliminare D15)	-	**1,17**
x. Altro (depuratore D8+D9)	-	-
xi. Altro (messa in riserva R13)	-	**20,80**
Totale rifiuti pericolosi	**13,81**	**21,97**
Rifiuti non pericolosi		
i. Riutilizzo	-	-
ii. Riciclo	-	**36,81**
iii. Compostaggio	-	-
iv. Recupero, incluso il recupero di energia	144,56	-
v. Incenerimento (termodistruzione)	-	-
vi. Iniezione in pozzi profondi	-	-
vii. Discarica	31,69	-
viii. Conferimento in loco	-	-
ix. Altro (deposito preliminare D15)	-	**0,18**
x. Altro (depuratore D8+D9)		**43,34**
xi. Altro (messa in riserva R13)		**120,33**
Totale rifiuti non pericolosi	**176,25**	**200,66**
Totale	**190,06**	**222,64**

Diamo valore ai rifiuti: Waste to value
Giunto al suo terzo anno di sperimentazione, Waste to value è un progetto nato per rispondere all'esigenza di generare meno rifiuti e trovare soluzioni innovative per recuperare alcuni sottoprodotti destinati a diventare scarti alimentari.
Attraverso la collaborazione tra Igd Siiq, Coop Alleanza 3.0 e Camst, con il supporto di Impronta Etica e Future Food Institute, abbiamo provato a dare nuova vita a bucce d'arancia e fondi di caffè che ogni giorno restano nei bar all'interno del Centro Nova di Bologna (uno dei centri commerciali in cui operiamo insieme agli altri partner) convertendoli in *second products* da reintrodurre nel centro stesso sotto forma di prodotti o servizi.
Il progetto pilota ha avuto inizio con due hackathon, ovvero delle maratone creative, che hanno coinvolto circa 80 partecipanti: studenti selezionati delle scuole superiori e delle facoltà di Economia, Agraria e Scienze gastronomiche a confronto con ricercatori di fama internazionale per ragionare sui temi dello spreco alimentare.
È emersa in tale contesto la volontà di sperimentare in concreto come sviluppare un modello di economia circolare, attraverso la raccolta e prototipazione di idee in grado di dare un nuovo valore agli scarti alimentari. Sulla base degli spunti raccolti, la soluzione è stata individuata nella possibilità di utilizzare le bucce d'arancia e i fondi di caffè per generare un ammendante per piante.
In ottica di *open innovation*, la ricerca di idee innovative ha coinvolto anche soci di Camst, di Coop Alleanza 3.0 e i clienti del centro commerciale. Inoltre, al termine della fase creativa, lo staff delle imprese socie – in quanto espressione di competenze tecniche e operative utili e funzionali al tema del progetto – è stato coinvolto in un'analisi per lo studio di fattibilità dell'idea selezionata, lavorando in diversi team per perfezionarla e renderla più funzionale e adeguata.
È stata necessaria una lunga fase di test che ha confermato l'idoneità dei due sottoprodotti a essere trasformati in ammendante.
All'inizio del 2020 abbiamo valutato l'opportunità di partecipare a un bando del Comune di Castenaso, presso cui è ubicato il centro commerciale Centro Nova, per ottenere un finanziamento e definire gli sviluppi futuri del progetto. Il progetto è proseguito con la definizione delle modalità idonee per utilizzare questo prodotto in una logica di economia circolare all'interno del centro commerciale stesso. Nel corso del 2021 l'ammendante prodotto verrà utilizzato nell'ambito della gestione e manutenzione delle aree di verde pubblico comunale. In particolare verrà allestito un giardino fiorito nell'area limitrofa alla compostiera, con particolare attenzione al tema della biodiversità a scopo didattico e divulgativo per tutti i frequentatori del centro commerciale.

Dal rifiuto alla produzione di nuove risorse: il progetto Camst-Hera e l'esperienza di Arcasa
Nel 2020 Camst e il Gruppo Hera hanno cominciato una nuova collaborazione su progetti pilota specifici indirizzati all'economia circolare e al miglioramento della qualità della raccolta differenziata, per ridurre la quantità di rifiuti prodotti. I punti di ristorazione coinvolti nella fase iniziale sono situati prevalentemente in provincia di Bologna, poi gradualmente il raggio d'azione sarà ampliato anche su altri territori. Il rifiuto organico prodotto nei punti di ristorazione potrà essere utilizzato per la produzione di biometano e compost nell'impianto del Gruppo Hera a Sant'Agata Bolognese, mentre gli oli vegetali esausti (quelli che rimangono al termine delle preparazioni alimentari, come ad esempio gli oli di frittura o utilizzati per conservare gli alimenti) raccolti in modo differenziato potranno essere destinati alla produzione di biodiesel, grazie alla partnership siglata dalla multiutility con Eni. Inoltre, saranno realizzati punti per la ricarica elettrica dei veicoli.
Anche la società spagnola Arcasa ha sviluppato un progetto analogo che, grazie alla collaborazione con organizzazioni locali, mira a produrre biodiesel a partire dagli oli esausti. In particolare, grazie a queste organizzazioni, i proventi derivanti dalla vendita di biodiesel vengono destinati ad attività benefiche che portano, oltre a benefici ambientali, anche impatti sociali.

5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi

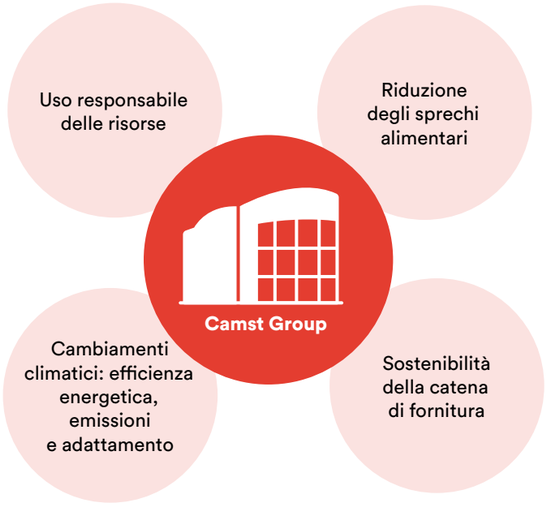
La sostenibilità dell'offerta

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 ambientale viene declinata nei seguenti ambiti specifici (tematiche materiali): uso responsabile delle risorse e circular economy; cambiamenti climatici, efficienza energetica, emissioni e adattamento; sostenibilità della catena di fornitura; *food waste* (riduzione degli sprechi alimentari). 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.

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 ambientali 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.

I quattro punti della politica ambientale



Cambiamenti climatici: efficienza energetica, emissioni

Sistema di gestione

Camst persegue una gestione efficiente e sostenibile dei consumi energetici. Per Camst Group l'energia è una risorsa strategica ed essenziale per creare valore per i propri clienti, ma è indispensabile gestire una fase di transizione verso un futuro a basse emissioni e un approvvigionamento energetico più sicuro. Le risorse energetiche rappresentano un nodo vitale del legame che unisce la crescita economica del Gruppo e lo sviluppo del territorio, la tutela dell'ambiente e quella del potenziale d'influenza sulla collettività. Per tale ragione viene perseguita una gestione efficiente e sostenibile dei consumi energetici, l'unica che soddisfa tutti.
Camst ha avviato nei precedenti esercizi il percorso per l'ottenimento della certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001:2018.

Consumi

Nell'area ristorazione, i consumi di energia elettrica e termica rappresentano processi rilevanti per l'intero contesto produttivo delle cucine, dove vengono preparati i pasti. I consumi di energia riguardano anche le attività legate al trasporto dei pasti e alla mobilità aziendale, oltre che alla climatizzazione degli ambienti di lavoro. Nella divisione facility la maggior parte delle gestioni sono indirette e i consumi ricadono all'interno della gestione dei clienti.
I consumi indicati in tabella, espressi in giga joule (Gj), si riferiscono ai consumi di energia della capogruppo Camst e a quelli delle principali società controllate italiane: Bassa Romagna, Finrest, Gerist e GI Gastronomia. 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.

A causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 nell'anno 2020 vi è stata un'importante contrazione dei consumi. Con riferimento alle principali fonti energetiche:

- il consumo di energia elettrica si è ridotto del 25% rispetto ai dati 2018-2019;
- il consumo di metano si è ridotto del 23% rispetto ai dati 2018-2019;
- il consumo di gasolio si è ridotto del 16% rispetto ai dati 2018-2019.

I consumi di energia elettrica 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 la stima dei consumi di energia relativi alle utenze direttamente 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 352 unità di consumo della ristorazione, nei quali sono stati inseriti anche i servizi comuni, e 69 unità di consumo riguardanti il facility management. Il numero delle unità di consumo è soggetto a variazioni rispetto al periodo precedente. Le unità di consumo sono l'insieme dei siti nei quali sono stati registrati i consumi di almeno uno dei vettori energetici presi in esame.

Intensità energetica

Gli indici del consumo di energia per unità di prodotto di Camst Group (capogruppo e società controllate italiane) sono stati calcolati per le aree ristorazione e facility della capogruppo.
Per la ristorazione è stato utilizzato quale parametro di riferimento il numero di pasti serviti, mentre per Camst facility il parametro di calcolo è rappresentato dal numero di *work order*, ossia il numero di richieste d'intervento pervenute dai clienti.
Per quanto riguarda la ristorazione, l'indice di intensità per l'anno 2020 risente della drastica riduzione del 40% dei pasti rispetto ai dati medi 2018-2019, causata dall'emergenza sanitaria da Covid-19. Per la divisione facility è confermato il trend di miglioramento già mostrato negli anni precedenti.

Camst Group Italia - energia consumata

Gigajoule - Gj	2018	2019	2020
Energia elettrica	**334.775**	**341.342**	**252.508**
di cui da fonti rinnovabili	*2.371*	*2.564*	***2.845***
Carburanti	**43.010**	**47.484**	**37.654**
di cui			
Gasolio	*38.281*	*43.916*	***34.410***
Benzina senza piombo	*2.218*	*1.462*	***1.004***
Gpl	*2.510*	*2.106*	***2.240***
Metano	**452.092**	**441.070**	**346.304**
Teleriscaldamento	**11.211**	**11.849**	**12.188**
Legna (rinnovabile)	**14.938**	**12.661**	**5.816**
Totale consumo energia - Gj	**856.025**	**854.406**	**654.470**
di cui da fonti rinnovabili	*17.310*	*15.226*	***8.661***

Camst Group Italia - energia consumata per area/divisione

Gigajoule - Gj	2018	2019	2020
Ristorazione	803.366	802.458	602.457
Facility	52.659	51.948	52.013
Totale consumo energia - Gj	**856.025**	**854.406**	**654.470**

Camst Group Italia - intensità energetica

	Unità	2018	2019	2020
Indice di intensità ristorazione				
Consumi energia	Gj	803.366	802.458	602.457
Numero di pasti*	nr	120.565.732	120.911.890	71.568.022
Indice intensità	Gj/nrx1000	6,66	6,64	8,42
Indice di intensità facility				
Consumi energia	Gj	52.659	51.948	52.013
Numero di work order	nr	47.740	52.243	55.900
Indice intensità	Gj/nr	1,10	0,99	0,93

* Ristorazione - 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 - Camst capogruppo

Quale parte integrante del processo di una maggiore efficienza nell'utilizzo delle fonti di energia, è stata condotta per la capogruppo Camst un'analisi energetica, elemento essenziale del sistema di gestione dell'energia 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 kWhep, che rappresenta energia complessiva impiegata in ogni singolo sito. Con il termine primaria si identifica una fonte di energia presente in natura, che può essere rinnovabile (energia solare, eolica, idroelettrica, ecc.) o esauribile (come petrolio grezzo, gas naturale, carbone). Altre, come l'energia elettrica o il teleriscaldamento, sono fonti invece secondarie, perché prodotte dalla trasformazione di una fonte di energia primaria. Per sommare fonti energetiche tra loro non omogenee e calcolare l'energia complessiva consumata dai locali del Gruppo serve una conversione in energia primaria.
Rientrano nei confini dell'analisi energetica tutti locali in cui Camst ha la gestione diretta dell'energia, mentre sono esclusi i siti che hanno come caratteristiche:

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

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

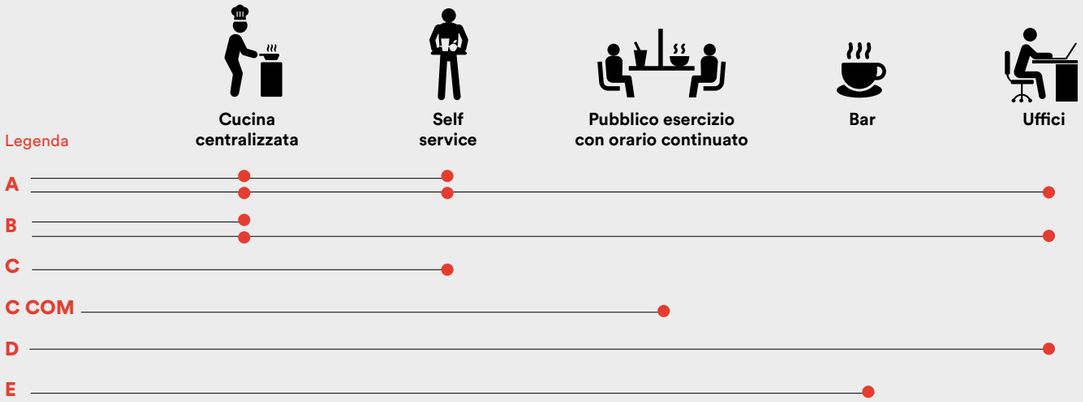
Siti rientranti nel campo di applicazione

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

Indicatori di prestazione

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

- 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 merce.



Nella prima tabella vengono riportati i risultati complessivi dell'analisi energetica per gli anni 2016, 2017 2018, 2019 e 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 calcolato sommando la produzione dei locali appartenenti alle tipologie A, B, C e C COM.

Il consumo specifico di energia primaria per singolo pasto è ottenuto dividendo l'energia primaria complessiva per il numero di pasti prodotti e rappresenta l'energia primaria media per produrre un singolo pasto.
Nella seconda tabella vediamo come, con i dati dei singoli anni, sia possibile calcolare i valori di consuntivo del quadriennio 2017-2020.

Dati complessivi - locali Camst rientranti nell'analisi

	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo energia primaria (kWhep)	136.251.513	143.747.335	140.287.329	130.928.724	104.441.310
Pasti prodotti (unità)	43.525.816	49.314.287	46.793.032	46.118.931	30.082.399
Indice di prestazione Consumo energia primaria/numero di pasti (kWhep/pst)	3,130	2,915	3,000	2,839	3,472
Variazione indice di prestazione rispetto anno precedente (%)		-7,23%	+2,91%	-5,37%	+22,29

	Baseline 2016	Consuntivo 2017-2020
Consumo energia primaria (kWhep)	136.251.513	518.492.291
Pasti prodotti (unità)	43.525.816	169.716.459
Indice di prestazione Consumo energia primaria/numero di pasti (kWhep/pst)	3,142	3,055
Variazione indice di prestazione rispetto anno precedente (%)		-2.41%

Obiettivi e risultati

In questa pagina vengono riportati, per ogni singola tipologia, i risultati dell'analisi energetica aziendale. La variazione percentuale dell'indice di prestazione è calcolata per ogni anno rispetto al 2016, che risulta essere la *baseline* di riferimento.
Confrontando i valori con gli obiettivi prefissati per il quadriennio 2017-2020 con la baseline anno 2016, si evidenzia quanto segue:

1) per la categoria A l'obiettivo prefissato di riduzione del 5% non è stato raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato un aumento del 7,98%;
2) per la categoria B, l'obiettivo prefissato di riduzione del 7% non è stato raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato un aumento del 4,70%;
3) per la categoria C l'obiettivo prefissato di riduzione del 2% non è stato raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato un aumento del 2,54%;
4) per la categoria C COM l'obiettivo prefissato di riduzione del 2% non è stato raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato un aumento del 5,68%;
5) per la categoria D l'obiettivo prefissato di riduzione del 2% è stato raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato una riduzione del 17,71%;
6) per la categoria E l'obiettivo prefissato di riduzione dell'1% non è stato raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato un aumento del 5,42%;
7) per la categoria F l'obiettivo prefissato di riduzione del 5% si ritiene raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato una riduzione del 4,66%.
8) per l'indice complessivo l'obiettivo prefissato di riduzione del 3% si ritiene raggiunto, in quanto l'indicatore ha evidenziato una riduzione del 2,41%.

In basso vengono indicati gli obiettivi per il quinquennio 2021-2025.

Tipologia	Indice	2016	2017	2018	2019	2020	Quadriennio 2017-2020
A	kWhep/pst	2,375*	2,409	2,565	2,567	2,849	2,565
	Var (%)		1,41%	7,96%	8,06%	19,95%	7,98%
B	kWhep/pst	1,735	1,776	1,734	1,652	2,237	1,818
	Var (%)		2,36%	-0,10%	-4,86%	28,89%	4,70%
C	kWhep/pst	6,313	6,206	6,230	6,086	8,169	6,474
	Var (%)		-1,69%	-1,32%	-3,61%	29,38%	2,54%
C COM	kWhep/pst	9,112	9,467	9,896	9,603	9,511	9,629
	Var (%)		3,90%	8,61%	5,39%	4,38	5,68%
D	kWhep/m2	339,02*	304,83	296,726	274,866	239,690	279,142
	Var (%)		-10,09%	-12,53%	-18,97%	-29,34%	-17,71%
E	kWhep/scn	0,822	0,868	0,968	0,731	1,381	0,867
	Var (%)		5,60%	17,74%	-11,08%	68,02%	5,42%
F	kWhep/ton**	6,797	6,596	5,986	5,531	8,976	6,480
	Var (%)		-2.95%	-11,88%	-18,63%	32,05%	-4,66%
Complessivo	kWhep/pst	3,130	3,050	3,005	2,839	3,472	3,055
	Var (%)		-2,57%	-4,00%	-9,31%	10,91%	-2,41%

* rettifica valore rispetto al bilancio pubblicato nel 2016

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

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 2020 a causa della crisi innescata dall'emergenza sanitaria da Covid-19, si è deciso di effettuare solo gli investimenti indispensabili. Gli investimenti hanno interessato in particolare i seguenti interventi:

- sostituzione corpi illuminanti con nuovi dotati di tecnologia Led;
- sostituzione gruppi frigo esistenti con nuovi ad alta efficienza.

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

- sviluppo della rete dell'infrastruttura di ricarica per i veicoli elettrici nei parcheggi adiacenti i nostri pubblici esercizi;
- *challenge* tra i locali della ristorazione per premiare il personale che, attraverso le buone pratiche e i risultati conseguiti nel corso di formazione "Accendiamo il risparmio energetico", aumenti maggiormente l'efficienza del sito in cui opera;
- sviluppo delle leve previste nel piano strategico aziendale 2021-2025.

Obiettivo	Risultati attesi triennio 2021-2023
Recupero efficienza energetica	90 interventi di efficientamento
Abbattimento emissioni CO_2 dovuta ai consumi di energia elettrica (100% da fonti rinnovabili)	30% - 60% - 100%
Sviluppo della cultura energetica attraverso l'attivazione del concorso "Accendiamo il risparmio energetico"	Risparmio atteso minimo 100k
Sviluppo della mobilità sostenibile con l'installazione di punti di ricarica per i veicoli elettrici	3 installazioni nel 2021, 10 colonnine elettriche nel triennio

Emissioni

Analogamente ai consumi di energia, il perimetro relativo ai dati relativi alle emissioni comprende la capogruppo e le società controllate italiane di Camst Group.
Il dato delle emissioni è riportato in tonnellate di anidride carbonica equivalenti (t CO_2e).
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 e Ministero Ambiente (www.isprambiente.gov.it., su Dgr 967/2015 e Dgr 1275/2015).
Rispetto ai valori del 2018 e 2019 si rileva una riduzione delle emissioni di CO_2, causata dalla contrazione dei consumi.
Si riportano in tabella gli indici di intensità delle emissioni per il triennio 2017-2020. I parametri di riferimento utilizzati per il calcolo di tali indici sono analoghi a quelli utilizzati per gli indici di intensità dell'energia. La forte riduzione della produzione delle componenti del Gruppo che operano nel settore della ristorazione ha causato un peggioramento dell'indice, mentre la divisione facility conferma il miglioramento degli anni precedenti.

Camst Group Italia - emissioni CO_2e - Scope 1 e Scope 2

t CO_2e	2018	2019	2020
Emissioni GHG - Scope 1	30.147	29.916	23.755
Emissioni GHG- Scope 2*	26.257	25.300	18.053
Totale emissioni GHG	**56.404**	**55.216**	**41.807**

* Metodo location based

Camst Group Italia - intensità delle emissioni

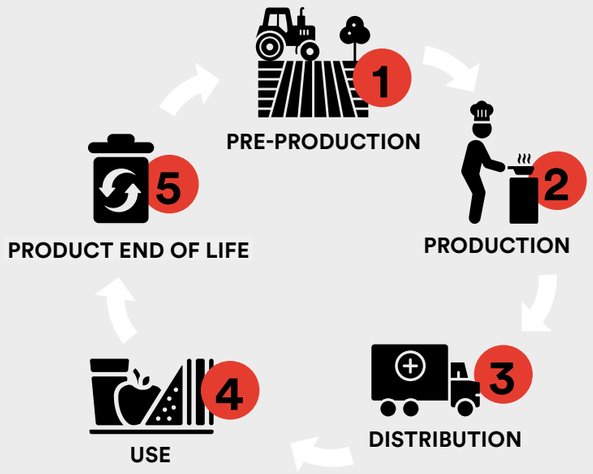
		2018	2019	2020
Indice di intensità complessivo food				
Emissioni CO_2 complessive ristorazione	tCO_2e	53.260	52.099	38.697
Pasti prodotti**	Unità	120.565.732	120.911.890	71.568.022
Indice intensità	tCO_2e/Unità x 1000	0,442	0,431	0,541
Indice di intensità complessivo facility				
Emissioni CO_2 complessive	tCO_2e	3.144	3.117	3.110
Work order	Unità	47.740	52.243	55.900
Indice intensità	tCO_2e/Unità	0,066	0,060	0,056

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

Focus: il progetto Life Effige

La misurazione dell'impronta ambientale nella ristorazione scolastica

Camst è partner del progetto europeo Life Effige, nell'ambito del quale sta sperimentando una metodologia promossa dalla Commissione Europea, il metodo Pef (Product environmental footprint), che ha l'obiettivo di misurare con efficacia e trasparenza la propria impronta ambientale. Camst è la prima azienda di ristorazione in Europa a dare il via a questa esperienza pilota, che ha portato a calcolare l'impatto ambientale di un servizio di ristorazione scolastica in tutte le sue fasi: dalla scelta delle materie prime alla loro trasformazione, passando per la definizione dei menu fino alla realizzazione dei piatti e alla loro distribuzione nei refettori scolastici. Il progetto è un'opportunità significativa, in quanto ha permesso di condurre un'analisi puntuale degli impatti ambientali emersi da un servizio di ristorazione scolastica, oltre ad avere uno strumento concreto per poterli monitorare e contenerne gli impatti in maniera efficace.
L'iniziativa è stata promossa dall'Istituto di management della Scuola superiore Sant'Anna, che svolge il ruolo di coordinatore e partner tecnico del progetto assieme a Enea, l'agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile. Enea, nello specifico in collaborazione con Camst, sta predisponendo le linee guida su come condurre uno studio Lca sul servizio di fornitura di pasti scolastici in appalto, seguendo la metodologia Pef.
Il documento sarà ultimato nel 2021, al termine del progetto. Oggetto dello studio è il servizio di fornitura in appalto di un pasto scolastico per le seguenti scuole: asilo nido, scuola materna, scuola elementare, scuola secondaria di primo livello. Sono presi in esame due tipi di processi di produzione: preparazione dei pasti nella cucina della scuola e preparazione nelle cucine centralizzate. Nel processo di screening vengono considerate le diverse prestazioni energetiche delle cucine e due scenari diversi inerenti al servizio alimentare: il primo caratterizzato da stoviglie usa e getta, il secondo da stoviglie riutilizzabili. Lo studio tiene conto del numero totale di pasti serviti durante un intero anno scolastico e preparati secondo le linee guida del Ministero della Salute.



Le fasi oggetto dello studio

- Pre-produzione: produzione del cibo in forma di materia prima e/o semi-lavorato, con annesso il relativo imballaggio (primario, secondario e terziario), trasporto diretto alla cucina e al centro distributivo.
- Produzione: consumi della cucina (elettricità, metano, acqua), smaltimento dei rifiuti (scarti della lavorazione del cibo e imballaggio), produzione di materiali ausiliari e il loro trasporto e stoccaggio.
- Distribuzione: trasporto dei pasti dalla cucina ai refettori e trasporto dei contenitori vuoti dai refettori alla cucina.
- Uso (attività di servizio nei refettori delle scuole): approvvigionamento dei kit (piatti, posate e bicchiere), usa e getta e riutilizzabili, loro trasporto e stoccaggio, consumo di acqua da bere e lavaggio dei kit riusabili nelle lavastoviglie.
- Fine vita: smaltimento degli imballaggi rimossi presso i refettori, dei kit usa e getta e degli scarti di cibo.

L'elaborazione dello studio da parte di Enea sta permettendo, grazie al supporto tecnico di uno spin-off di Enea, di elaborare la misurazione dell'impatto ambientale Product environmental footprint per una specifica categoria di prodotto, ossia un pasto scolastico veicolato e prodotto dal centro di cottura di Camst durante l'anno scolastico 2017-2018. Il progetto ha visto inoltre coinvolti fornitori di tre materie prime utilizzate da Camst e quindi rappresentative della filiera della ristorazione scolastica, raforzando l'idea di quanto sia fondamentale il coinvolgimento degli attori della filiera agroalimentare al fine di favorire uno sviluppo sostenibile attraverso la partnership.
Per saperne di più: www.lifeeffige.eu.

La risorsa idrica

L'acqua è l'ingrediente fondamentale per i processi di produzione dell'area ristorazione e una risorsa indispensabile per le attività connesse e i servizi offerti nel facility management, con particolare riferimento all'area soft. In termini di rilevazioni dei dati, si evidenzia che, nei locali della divisione facility le utenze e i relativi consumi non sono diretti, ma, in prevalenza, in gestione dei clienti.
Camst è consapevole dell'importanza strategica della risorsa acqua e della circostanza che le aree in cui opera il Gruppo, in particolare una parte significativa del territorio italiano, siano caratterizzate da un livello alto di stress idrico. Lo stress idrico misura il rapporto tra il prelievo totale di acqua e le forniture rinnovabili disponibili di superficie e acque sotterranee. I prelievi di acqua includono gli usi domestici, industriali, 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 sono ubicati in tutto il territorio italiano, che presenta per la maggior parte aree a stress idrico alto.

La politica di gestione della risorsa idrica di Camst prevede lo sviluppo e l'applicazione di soluzioni che consentano la riduzione dei prelievi idrici.
L'acqua viene interamente prelevata dalla rete di distribuzione idrica locale (acquedotto). I consumi di acqua 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, Geristi e GI Ristorazione.

Il sistema di pulizie a secco:
I metodi tradizionali di pulizia delle cucine richiedono una grande quantità d'acqua, che si traduce in un ingente spreco di risorse naturali ed economiche. Grazie alla collaborazione con il fornitore Diversey e alla sua esperienza nel campo, abbiamo individuato una soluzione impiegando lo stesso metodo di sanificazione delle sale operatorie, che garantisce la massima igiene riducendo al tempo stesso al minimo la quantità d'acqua e di detergenti utilizzati. Nei centri pasti in cui è attualmente applicato (in Camst e in alcune società del Gruppo in Italia) è stato registrato un risparmio di acqua da 0,60 fino a 0,72 litri di acqua per pasto prodotto, a seconda della tipologia di cucine, con un risparmio annuale di prelievi di acqua di circa 20 milioni di litri, l'equivalente di 8 piscine olimpioniche.
A oggi le cucine che utilizzano il sistema di pulizie a secco sono 36, con l'obiettivo di implementarne almeno altre 5 nel prossimo triennio.
Il risparmio idrico nell'ultimo triennio è illustrato in tabella; sul 2020 incide il calo produttivo.

Litri	2018	2019	2020
Risparmio idrico	16.300.000	20.000.000	11.200.000

Mense Nordic Ecolabel
Cheval Blanc gestisce due delle cinque mense Nordic Ecolabel del paese. Il Nordic Ecolabel è il marchio ufficiale di sostenibilità per i prodotti dei paesi nordici, che ha come obiettivo quello di certificare che un prodotto sia stato realizzato nel massimo rispetto dell'ambiente e con un ridotto impatto su di esso.
Le mense certificate Nordic Ecolabel analizzano l'impatto ambientale di ogni fase del processo produttivo: dalle materie prime alla riduzione degli sprechi alimentari in tutte le fasi della produzione, dalle fonti di energia utilizzate alla gestione dei rifiuti alimentari.
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 - prelievi e consumi idrici

Prelievi idrici (mega litri)	2018	2019	2020
Risorse idriche di terze parti			
Acqua dolce (≤1,000 mg/l totale solidi disciolti)	1.515	1.504	834
Altre tipologie di acqua (>1,000 mg/l totale solidi disciolti)	-	-	-
Totale	**1.515**	**1.504**	**834**

Consumi idrici (mega litri)	2018	2019	2020
Acqua - consumi	406	391	216
Incidenza consumi su prelievi	26,8%	26,0%	25,9%

Stress idrico in Italia

Fonte: World Resources Institute

- Basso <10%
- Medio-basso 10-20%
- Medio-alto 20-40%
- Alto 40-80%
- Altissimo >80%

06:
La sostenibilità economica e finanziaria

Non c’è futuro senza responsabilità sociale e ambientale, ma non ci sarebbero nemmeno benessere diffuso e tutela del pianeta senza sostenibilità economica. Ecco perché le performance sociali, ambientali ed economico-finanziarie sono interdipendenti, in un modello di sviluppo che sia davvero sostenibile.

6.1 Il valore economico generato e distribuito

La ricchezza prodotta dall'azienda e il relativo impatto sulle principali categorie di stakeholder è un dato importante da determinare, perché restituisce la misura non solo del valore economico generato, ma anche di quello distribuito a fornitori, dipendenti, comunità, pubblica amministrazione e soci.

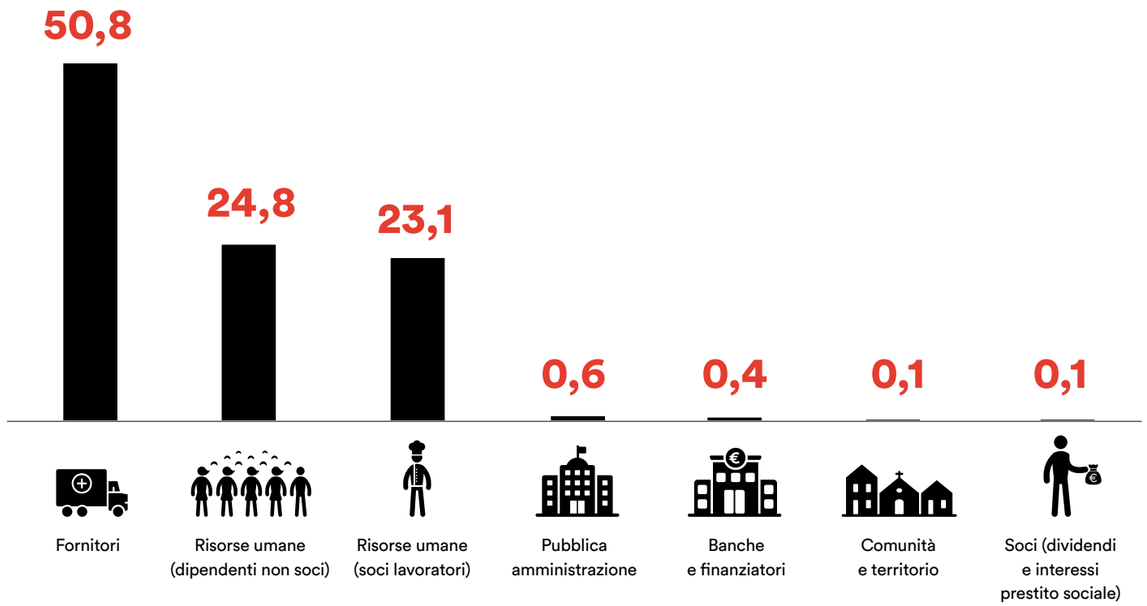
La rappresentazione del valore generato e distribuito consente di quantificare la creazione di valore economico e la sua distribuzione ai diversi stakeholder interni ed esterni: soci e dipendenti, fornitori, pubblica amministrazione, territorio e collettività. La tabella, una rilettura del conto economico consolidato di Camst Group dalla prospettiva degli stakeholder, mostra pertanto l'impatto economico che Camst Group produce.
Il valore generato si riferisce ai ricavi netti di Camst Group (ricavi, altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti), mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e i dividendi distribuiti ai soci.
Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito, e comprende, tra le altre voci, gli ammortamenti dei beni materiali e immateriali, accantonamenti, le svalutazioni 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 i soci e i lavoratori di Camst

I risultati economici del 2020 sono stati influenzati in modo rilevante dagli effetti della pandemia Covid-19. Ciò nonostante, Camst, previa verifica delle condizioni di solidità finanziaria da parte del collegio sindacale, ha potuto distribuire ai soci, nel mese di ottobre 2020, i dividendi deliberati relativi ai risultati 2019. Nel corso del 2020 Camst ha peraltro regolarmente onorato il pagamento degli interessi sul prestito sociale (soci sovventori), istituto tipico della cooperativa di produzione e lavoro, e ha inoltre erogato 103.000 euro a sostegno diretto delle famiglie dei soci lavoratori, attraverso iniziative quali il bonus università e altre analoghe.
L'importo a favore delle risorse umane è relativo al costo del lavoro sostenuto nel 2020, unitamente a una quota di oneri inerenti al patto generazionale previsto nel piano strategico a supporto del piano di esodo volontario siglato dall'azienda con un accordo collettivo sindacale.

Euro	2018	2019	2020
Valore economico generato	**691.584.351**	**770.765.886**	**520.019.296**
Fornitori - costi operativi	(348.853.491)	(383.114.604)	(272.115.748)
Risorse umane - dipendenti non soci	(132.812.693)	(172.762.336)	(133.175.194)
Risorse umane - soci lavoratori	(172.182.000)	(172.631.000)	(123.935.603)
Banche e altri finanziatori - oneri finanziari	(2.134.088)	(2.005.543)	(1.933.702)
Soci - interessi prestito sociale	(758.943)	(784.804)	(776.199)
Pubblica amministrazione - imposte e tasse	(6.242.290)	(7.865.988)	(3.325.119)
Comunità, territorio, istituzioni (liberalità attività sociali)	(317.651)	(425.586)	(640.250)
	(663.301.156)	**(739.589.861)**	**(535.901.815)**
Dividendi distribuiti - soci	**(1.668.301)**	**(2.099.696)**	**(1.194.858)**
Valore economico distribuito	**(664.969.457)**	**(741.689.557)**	**(537.096.673)**
Valore economico trattenuto	**26.614.894**	**29.076.329**	**(17.077.377)**

Valore economico distribuito
%



6.2 La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale

Capitale sociale e numero soci

Il capitale dei soci (capitale sociale e azioni di sovvenzione) della capogruppo Camst Soc. Coop. arl al 31 dicembre 2020 è di euro 25.534.000.

Partecipazione sociale e servizi ai soci

La partecipazione sociale in Camst coinvolge da protagonisti i soci in molte attività e comprende, oltre alla sfera economica e aziendale, anche quella culturale e della solidarietà.
Le attività che ogni anno vengono organizzate per i soci nel 2020 sono state quasi interamente sospese a causa della pandemia o riorganizzate, quando possibile, in altre modalità, come ad esempio l'assemblea di bilancio che si è tenuta online.
Le principali voci di spesa per le attività sociali nel 2020 possono essere raggruppate come segue:

- informazione: giornale aziendale Due punti e bilancio di sostenibilità (euro 38.121);
- assemblee: generali di budget e di bilancio (euro 69.095);
- iniziative sul territorio: nel 2020 non vi è stata la possibilità di organizzare attività per i soci con il supporto dei consiglieri di amministrazione delle aree territoriali a eccezione di un'unica iniziativa che ha coinvolto i soci della Sardegna subito prima del lockdown;
- borse di studio: 10 borse di studio (euro 13.000);
- solidarietà e sostegno al reddito: progetti di microcredito a supporto delle famiglie di lavoratori più colpite dagli effetti della pandemia (euro 58.000); progetto welfare di sostegno al reddito (euro 40.956, riferiti al bando del 2019 ed erogati nel 2020); prestiti a soci (euro 192.850); donazione di 100 tablet per la didattica a distanza per supportare le famiglie dei lavoratori Camst (euro 7.500 donati da Camst a integrazione di un pari importo donato dai lavoratori). Sono stati inoltre spesati nel 2020 euro 50.813 per il piano welfare aziendale.

Patrimonio netto

Il patrimonio netto consolidato di Camst Group al 31 dicembre 2020 è di euro 157.210.224. Il patrimonio netto della sola Camst al 31 dicembre 2020 è di euro 170.157.465, che rimane a riserva indivisibile e concorre a supportare lo sviluppo della cooperativa. Si tratta di un elemento chiave per Camst, in quanto costituisce garanzia di assicurare e accompagnare il passaggio generazionale.

Prestito sociale

Per i soci Camst è prevista la possibilità di investire direttamente nella cooperativa attraverso il prestito sociale, una fonte primaria di finanziamento per Camst.
Al 31 dicembre 2020 il prestito sociale è di euro 57,8 milioni. Di questi, al netto degli interessi accreditati (euro 483 mila), euro 13,9 milioni sono relativi ai libretti dei soci lavoratori, attraverso i quali gli stessi ne governano la domiciliazione ordinaria e quindi privilegiano il risparmio libero. I soci sovventori, i cui investimenti ammontano al 31 dicembre 2020 a euro 43,4 milioni, preferiscono la formula del vincolo, che garantisce loro una maggiore remunerazione.
I dati del prestito sociale attestano la solidità del rapporto di fiducia con quella parte di base sociale che vede Camst come un investimento sicuro e fonte di buoni rendimenti.
La significativa dimensione del prestito sociale rappresenta una leva per lo sviluppo delle attività, accompagnata dall'impegno di Camst su come aumentare 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 tutto ciò, e delle azioni intraprese per garantire la liquidità e la continuità operativa, Camst ha la certezza che i risparmi depositati presso la cooperativa godano di una combinazione rischio/rendimento difficilmente riscontrabile sul mercato e che tale politica verrà perseguita anche nei prossimi anni.

Base sociale

Unità	2018	2019	2020
Soci lavoratori	7.899	7.834*	**7.317****
Soci sovventori	4.319	4.364	4.314
Posizioni totale soci	**12.218**	**12.349**	**11.631**

* Fonte dato: gestionale Sap risorse umane a

** Il dato relativo al numero dei soci lavoratori differisce di 22 unità da quello riportato nel capitolo delle risorse umane. Questo perché sono qui ricompresi i soci lavoratori oggi impiegati presso altre società del Gruppo, mentre il dato presente nella tabella delle risorse umane conta solo il numero dei soci lavoratori della capogruppo cooperativa.

Capitale sociale e azioni di sovvenzione

Euro	2018	2019	2020
Capitale sociale	13.719.000	13.424.000	**13.059.000**
Azioni di sovvenzione	11.967.000	12.886.000	12.475.000
Totale	**25.686.000**	**26.310.000**	**25.534.000**

Patrimonio netto

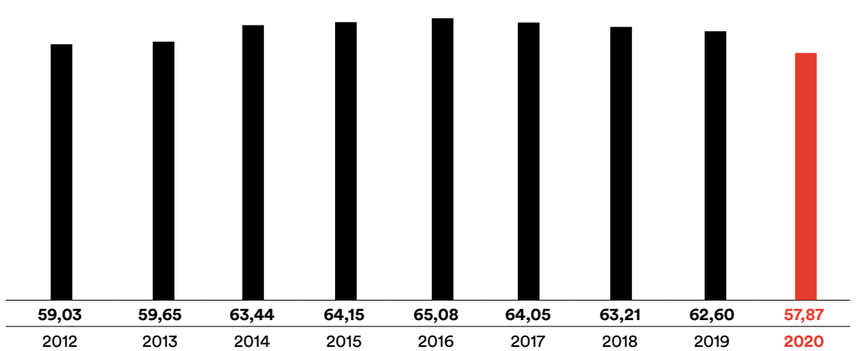
Euro	2018	2019	2020
	208.900.443	209.978.573	170.157.465

Prestito sociale

Migliaia di euro	2018	2019	2020
Prestito ordinario	26.970	26.163	**25.816**
Prestito vincolato	35.725	35.925	31.575
Interessi accreditati	513	508	483
Totale	**63.208**	**62.596**	**57.874**
Numero libretti liberi	4.043	3.809	**3.703**
Numero libretti vincolati	1.033	1.001	**990**

Andamento del prestito sociale

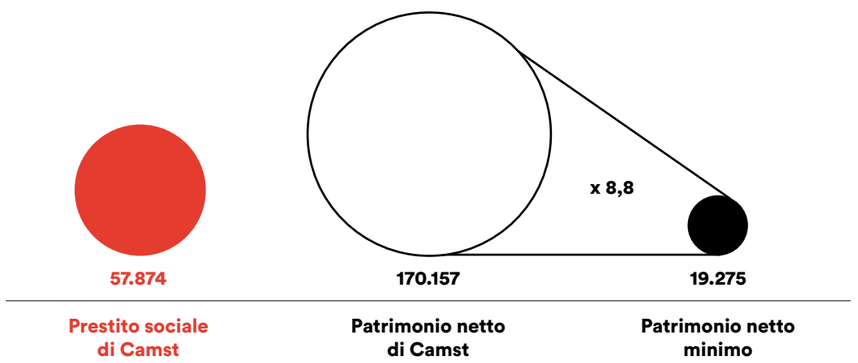
Milioni di euro



Il prestito sociale 2020 - indicatori

Migliaia di euro

Il regolamento statutario 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, pertanto è indice di grande sicurezza per tutti i soci prestatori.



6.3 Gli investimenti

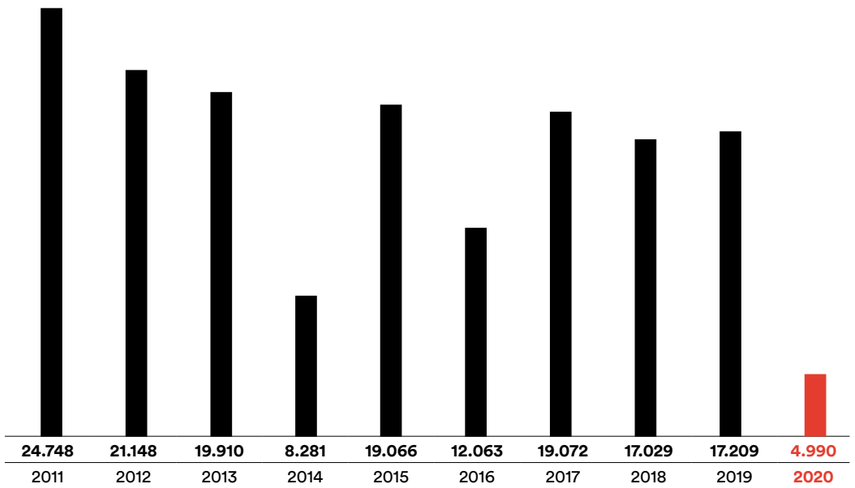
Politiche di gestione degli investimenti finanziari e fattore ESG

Camst Group gestisce gli impieghi finanziari attraverso Finrest, società controllata al 100% dalla capogruppo Camst. L'attività finanziaria è coordinata dalla capogruppo che ne definisce: a) orizzonte temporale; b) aspettative di rendimento; c) 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 per un controvalore complessivo di 80,7 milioni di euro.
Obiettivo della società e del Gruppo è di ottimizzare tale analisi, affinché la valutazione possa estendersi a tutte le componenti del portafoglio mobiliare, al fine di inserire gli obiettivi di investimento sostenibili nel regolamento che disciplina l'attività finanziaria. Al 31 dicembre 2020 è stato possibile assegnare un punteggio sull'impatto di sostenibilità (ESG) a oltre il 75% del totale investimenti Camst Group.
A tale scopo è stata definita una scala di valutazione da 1 a 7 (dove i punteggi più bassi sono associati a ottimali valutazioni di impatto ESG). Il punteggio medio è risultato 3,49, corrispondente a un profilo ESG "accettabile" e che rappresenta una base di riferimento e di partenza per le azioni di miglioramento che verranno poste in essere. Si evidenzia che l'incidenza delle classi 1 e 2 (le più virtuose con un basso o contenuto impatto) copre il 21% del totale portafoglio.

Investimenti tecnici

Gli investimenti tecnici effettuati nel 2020 da Camst Group sono stati complessivamente pari a 9,361 milioni di euro, di cui 4,990 milioni di euro da parte della capogruppo.
A causa del fermo delle attività non sono stati effettuati investimenti che ricadono nelle agevolazioni in materia di iper ammortamento (Industria 4.0). Camst, tuttavia, non ha sospeso il suo impegno nel campo della ricerca e dell'innovazione ma si è posta degli obiettivi da raggiungere già nel corso del 2021 (si rimanda al cap. 4).

Camst - andamento investimenti materiali
(importo in migliaia di euro)



6.4 Relazioni e sostegno economico al territorio

L'impegno di Camst

Camst group è una azienda cooperativa che crea valore e, in parte, lo redistribuisce, perché ritiene che la propria crescita possa favorire anche quella dei territori in cui opera.
Vengono sostenute le piccole realtà associative, le amministrazioni comunali, le fondazioni culturali e sportive, per contribuire allo sviluppo delle attività promosse, finanziare progetti e offrire un contributo e sostegno concreto.
Nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19, molte delle attività di sostegno ai territori sono venute meno. L'intento dell'azienda è stato comunque quello di non perdere di vista alcuni eventi e alcune attività che creano valore e operano nella direzione di un sostegno concreto nei vari ambiti di seguito descritti.

Solidarietà
Tra le iniziative di solidarietà ricordiamo: il progetto di raccolta di derrate alimentari Dispensa solidale, il contributo di volontariato alle Imprese Riuscite 2020 e il contributo all'evento "La cena Max Poggi" dell'Antoniano di Bologna.

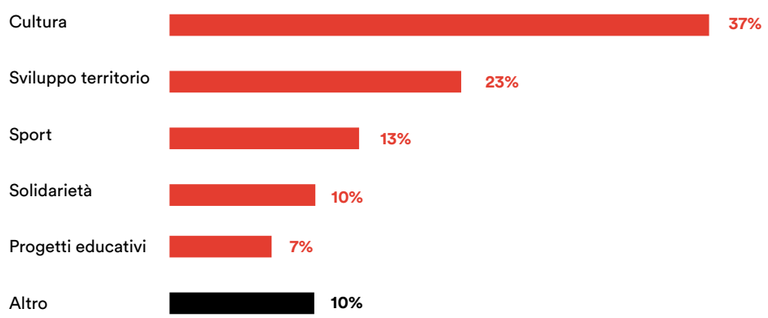
Educazione alimentare
Oltre ai numerosi progetti di educazione alimentare che vengono realizzati nelle scuole in cui Camst gestisce la ristorazione, si citano alcune attività di sponsorizzazione, quali la collaborazione con Last Minute Market e il contributo alla Casa della Carità nell'area lombarda.

Sport
Le attività sportive sono da sempre nel cuore di Camst. Dalla metà degli anni Quaranta dello scorso secolo, l'azienda è al fianco della squadra di calcio della città dove è stata fondata: il Bologna F.C. Nello stesso modo per una delle squadre principali del basket bolognese, la Fortitudo. Camst supporta anche altre imprese sportive del territorio: la Savino del Bene Volley di Scandicci (Fi) e la squadra di rugby di Mirano.

Cultura
In ambito culturale Camst sostiene alcuni appuntamenti importanti, come la rassegna cinematografica Cinema sotto le stelle, promossa dalla Cineteca di Bologna, che negli anni ha raggiunto una fama e una dimensione internazionale. L'azienda ha inoltre sostenuto la Fondazione Gramsci, la ricerca della Fondazione Umberto Veronesi e il progetto Liberi dalle mafie.

	Unità	Euro
Cultura	11	55.613
Sviluppo del territorio	7	4.950
Sport	4	109.000
Solidarietà	3	5.200
Progetti educativi	2	32.000
Altro	3	12.000
Totale complessivo	**30**	**218.763**

Sostegno per ambiti di intervento
Incidenza percentuale delle iniziative



Bertinoro, Ceub
Il Centro residenziale universitario di Bertinoro è una struttura di assoluta eccellenza posta all'interno della millenaria rocca vescovile malatestiana e dell'ex-seminario della Diocesi di Bertinoro. Dal 1994, con l'apertura del primo corso internazionale di alta formazione, ospita ogni anno oltre centocinquanta iniziative accademiche e congressuali.

Eventi e altre attività
Camst Group ha sostenuto la 21° edizione degli Ifma Days, un evento molto importante per il settore italiano del facility management; il 41° congresso Legacoop nazionale e il congresso nazionale ANMDO (Associazione nazionale dei medici e delle direzioni ospedaliere), l'evento TEDx Bologna a settembre 2020. Tra le altre attività si ricorda il progetto di piantumazione di alberi nel Comune di Bologna, realizzato in collaborazione con l'azienda Quark, e il sostegno alla Fondazione Umberto Veronesi.

Le azioni di Arcasa per il sostegno al territorio
L'impegno nell'ambito della responsabilità sociale in Arcasa si traduce anche in azioni di sostegno al territorio in cui la società spagnola opera. Arcasa collabora con associazioni locali come Fundaciò Banc de Recursos sostenendo il programma Pont Alimentari, iniziativa che mira a ridurre lo spreco alimentare e promuovere la solidarietà.
Nel corso del 2020 sono stati inoltre donati pasti a numerose associazioni locali a favore delle fasce più deboli attraverso Fundaciò Banc de Recursos (6.232 pasti per un valore di 18.696 euro) e Cosmo Caixa (1.320 pasti per un valore di 9.240 euro).
Arcasa ha inoltre collaborato con Maratò de TV3, maratona televisiva per la raccolta di fondi diventata nel tempo una delle principali forze trainanti della ricerca biomedica in Catalogna. Per questa iniziativa Arcasa ha donato i pasti a tutto il personale delle unità mobili di due ospedali catalani.

07:
Risorse umane e ambiente di lavoro

Una comunità di persone capaci di prendersi cura di una moltitudine di altre persone attraverso il cibo e non solo. Donne e uomini che ogni giorno lavorano per assicurare un'alimentazione di qualità negli snodi più importanti della vita sociale: nella scuola, nelle aziende, nei momenti di fragilità, durante le degenze in ospedale o nelle strutture. E sanno prendersi cura anche dei luoghi – manutenzione, igiene, programmazione, ecc. – perché conoscono il valore dello spazio condiviso.

7.1 Il capitale umano

Le persone di Camst conoscono il valore dello spazio condiviso, ma anche quello della reciprocità. Nel 2020 – durante l'emergenza della pandemia – la comunità aziendale di Camst ha dimostrato di sapersi prendere cura anche di se stessa, sostenendo i colleghi in difficoltà.

L'importanza delle risorse umane

Camst è un'azienda fatta di persone, che lavorano ogni giorno per prendersi cura di altre persone attraverso servizi di ristorazione che rispettano le esigenze alimentari di tutti, ma anche prendendosi cura degli ambienti che le circondano.
Nel corso del 2020, durante una situazione tanto difficile come quella pandemica, l'attenzione alle persone di Camst si è anche concretizzata nel loro sostegno economico. L'azienda, infatti, si è fatta carico in Italia di anticipare ai dipendenti per conto dell'Inps il pagamento del fondo di integrazione salariale (Fis) e della cassa integrazione guadagni in deroga (Cigd), di fatto svolgendo una funzione sociale importantissima nei confronti delle proprie risorse. Camst ha messo in atto ulteriori azioni per supportare i dipendenti, dove possibile, nell'ottenimento del blocco dei mutui, dei finanziamenti e dei buoni spesa.
Alla fine del 2020 è stato siglato un accordo collettivo aziendale di incentivazione all'esodo volontario, che, con l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla normativa, ha l'obiettivo di favorire il bene comune della cooperativa e il ricambio generazionale.
Un'ulteriore forma di sostegno durante e dopo la fase più acuta della pandemia è stata fornita dallo Sportello persone, un'iniziativa nata per far sentire l'azienda vicina ai dipendenti e aiutarli a trovare risposta alle domande più urgenti (vedi box di riferimento capitolo 1-2).
Le difficoltà causate dalla crisi pandemica hanno spinto Camst a realizzare diversi progetti centrati sulle persone, che hanno preso avvio alla fine del 2020 e si sviluppano nel corso del 2021. I principali sono illustrati nella pagina a fianco.

Le prospettive: i nuovi progetti

Progetto di job posting interno
Investire sulle persone di Camst, valorizzandole e dando loro l'opportunità di presentare la propria professionalità per le ricerche interne in linea con le loro caratteristiche.

Scuola dei mestieri
Avviata a fine 2020, con piena realizzazione nel 2021, la Scuola dei mestieri è un nuovo percorso di formazione che mira a qualificare il personale dell'area della ristorazione, attraverso la valorizzazione delle professionalità, sia tecniche che manageriali.

Progetto di coaching
Sono previsti due percorsi differenti di coaching: uno dedicato al personale che, in virtù di un percorso di crescita in corso, deve essere supportato per consolidare e accrescere le proprie competenze; l'altro – Pronti alla ripresa. Un nuovo inizio a partire da me – sarà dedicato a risorse in forza presso contesti lavorativi che hanno subito forti cambiamenti o discontinuità rispetto al passato, con l'obiettivo di potenziare le proprie capacità personali e facilitare la messa in atto dei comportamenti più efficaci richiesti dalle situazioni con cui le risorse stesse si confrontano.

Formazione trasversale e manageriale
È previsto uno specifico piano formativo (piano di formazione manageriale) dedicato alle persone che hanno le caratteristiche per poter crescere e ricoprire ruoli gestionali e di coordinamento di un team, con lo specifico obiettivo di fornire loro 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 comprendere al meglio il proprio stile di leadership.

La gestione del personale

La gestione delle risorse umane della capogruppo Camst, che impiega la maggior parte delle risorse umane del Gruppo, è basata sull'applicazione delle normative vigenti, dei contratti nazionali applicabili e degli accordi collettivi, in linea con i princìpi della norma SA 8000.

Focus sui principi della SA 8000

Dal 2007 la cooperativa ha adottato la SA 8000 – standard internazionale applicabile a tutti i settori, certificato – che norma e misura l'eticità delle imprese con particolare attenzione verso i propri lavoratori e la propria supply chain.
Il sistema di gestione della responsabilità sociale è:

- mirato a creare un ambiente che offra a tutti gli operatori, soci e dipendenti le migliori condizioni per lavorare e perseguire nel miglior modo gli obiettivi della mission aziendale;
- focalizzato sulla progressiva incorporazione della sostenibilità nelle scelte strategiche e nello sviluppo dei business gestiti;
- attuato in conformità alla dichiarazione universale Onu dei diritti dell'uomo e alle convenzioni e raccomandazioni Ilo (International Labour Organization) richiamate dalla norma SA 8000, applicando la legislazione nazionale del lavoro e quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale e di 2° livello.

I principi su cui si basa la SA 8000 sono i seguenti.

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

Le relazioni industriali: libertà di associazione

I lavoratori, soci e dipendenti hanno diritto di aderire alle associazioni sindacali, di eleggere i propri rappresentanti sindacali e di svolgere attività sindacale. Le relazioni sindacali e industriali di Camst Group sono orientate al confronto con le organizzazioni sindacali (Oo. Ss.) quali organismi di rappresentanza dei lavoratori, secondo principi di partecipazione, correttezza, trasparenza e senso di responsabilità nel raggiungimento dei risultati complessivi.
Camst Group garantisce a ogni suo collaboratore un rapporto di lavoro trasparente e la piena tutela dei propri diritti, indipendentemente dalle forme di contratto caratterizzanti i Paesi in cui opera. A livello italiano, l'ambito di riferimento è costituito da cinque contratti collettivi di lavoro:

- dirigenti cooperativi;
- edili coop;
- igiene e multiservizi;
- metalmeccanici coop;
- pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo.

Le relazioni sindacali relative alle varie aree territoriali italiane vengono gestite in loco direttamente dai responsabili risorse umane di area. Questi ultimi sono coordinati dal responsabile delle relazioni industriali e sindacali che gestisce i rapporti con le Oo.Ss. a livello nazionale.

Ambiente di lavoro e sistema di welfare

Come conseguenza della riduzione e della chiusura della maggior parte delle attività – soprattutto nella ristorazione – sono stati attivati ammortizzatori sociali per oltre 8.500 persone a cui, come già spiegato, Camst ha deciso di anticipare le somme dovute, liquidandole nelle buste paga di competenza.
Per assicurare lo svolgimento dei servizi necessari di carattere amministrativo, la continuità operativa è stata garantita attraverso l'attivazione delle modalità di lavoro da remoto e con il distanziamento sociale tra le persone. In breve tempo sono state attivate circa 530 posizioni gestite in smart working, accelerandone il processo di introduzione, che era già in fase di valutazione prima dell'emergenza sanitaria.
Nel 2020 la forma di smart working utilizzata è quella attivata dalle autorità governative in conseguenza della pandemia. La direzione risorse umane ha deciso di disciplinare e consolidare l'uso dello smart working come strumento di lavoro ordinario, in modo tale da consentire flessibilità e autonomia e un miglior bilanciamento della vita privata con quella lavorativa.
Durante il periodo dell'emergenza, la direzione Sostenibilità, Persone e valore condiviso, in accordo con la direzione risorse umane, ha attivato lo Sportello persone, un servizio a disposizione dei dipendenti e soci per fornire supporto e assistenza durante l'emergenza, che ha raccolto centinaia di richieste di informazioni su vari temi, quali chiarimenti sul fondo integrativo salariale e sugli ammortizzatori sociali in generale, aspetti legati alle buste paga, prestito a soci e richieste di sostegno al reddito.
L'analisi delle richieste ricevute ha consentito di raccogliere i bisogni dei lavoratori di Camst, mettendo in luce la necessità di attivare nuove forme di supporto economico per alcune fasce di lavoratori più colpiti dall'emergenza.

Progetti di reciprocità

Progetto di sostegno al reddito e microcredito

Da qualche anno Camst mette a disposizione, tramite il bando per il sostegno al reddito, contributi welfare per i dipendenti che si trovano in situazione di difficoltà familiare. Oltre a questo tipo di aiuto, che è stato erogato anche lo scorso anno, il Cda e il board di Camst hanno istituito nel 2020 un plafond straordinario per finanziare aiuti tramite il microcredito a supporto dei dipendenti colpiti più pesantemente dalla crisi economica derivata dall'emergenza sanitaria Covid-19. Le richieste di sostegno sono pervenute allo Sportello persone. Di questo aiuto hanno usufruito i colleghi con maggiori difficoltà, in particolare quelli che sono rimasti più lungo in Fis perché lavoravano nelle mense scolastiche, nelle fiere o nei pubblici esercizi. Il microcredito ha permesso a queste persone di ottenere un po' di respiro finanziario, in attesa di poter ripartire.

Progetto 100 tablet

Per fornire supporto alle famiglie che, a causa della pandemia, hanno dovuto affrontare nuove complicazioni legate alla didattica a distanza, Camst ha donato 100 tablet, consegnati in tutta Italia, ai figli dei dipendenti iscritti alle scuole secondarie di primo grado tra gli 11 e i 14 anni. Grazie alle donazioni dei colleghi, poi incrementate dalla stessa cooperativa, bambini e ragazzi hanno così potuto ottenere gli strumenti per seguire le lezioni a distanza.

Il 2019 aveva visto l'introduzione di nuovi strumenti di sostegno e coinvolgimento attivo dei lavoratori, volti a costituire un sistema di welfare aziendale concepito per rispondere concretamente ai bisogni reali dei lavoratori e a perseguire l'obiettivo di Camst di costruire un apparato sostenibile e mirato, utile ad aumentare sensibilmente il benessere dei lavoratori motivandoli a partecipare attivamente allo sviluppo della propria azienda. Si era partiti a novembre 2019 con Accanto a te, il programma di welfare aziendale fatto su misura per i dipendenti, che ha cercato di intercettare i bisogni di fasce di popolazione differenziate con servizi trasversali. L'emergenza sanitaria, però, non solo ha reso difficoltosa l'implementazione del programma di welfare nel suo complesso, ma ha anche acuito alcuni dei bisogni primari identificati al momento della realizzazione del piano. Nel corso del 2020 Camst ha anzitutto cercato di rispondere ai bisogni del momento, registrati attraverso l'attività d'ascolto dello Sportello persone, a cui sono seguite azioni concrete e tempestive:

- promozione e rimborsi per le vaccinazioni anti influenzali;
- progetto 100 tablet, con cui Camst ha donato 100 dispositivi ai figli dei dipendenti che seguivano la didattica a distanza;
- intervento di micro-credito destinato alle persone che ne facevano richiesta, rientranti nelle fasce di reddito più basse e più colpite dalla cassa integrazione.

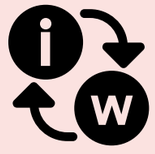
Nel corso del 2020 Camst si è anche posta l'obiettivo di rafforzare e contemporaneamente aggiornare l'offerta del proprio piano welfare sulla base delle nuove condizioni emerse. Il nuovo piano è stato poi lanciato ufficialmente ad aprile 2021.

Il piano welfare

Assistente welfare
Può essere contattato da tutti i dipendenti, per orientarli verso le migliori soluzioni disponibili al momento, dando supporto per accedere a iniziative e contributi aziendali e non.

Visite di prevenzione oncologica
Servizio in collaborazione con la Fondazione Ant (che sarà ripreso nel 2021), per non sacrificare la prevenzione nei momenti di tensione economica.

Sconti e convenzioni per lo shopping
Convenzioni stipulate a livello aziendale per ottenere condizioni agevolate negli acquisti.



Piattaforma di raccolta info welfare
Raccolta di bonus, agevolazioni e incentivi del welfare pubblico esistenti a livello locale e nazionale, di cui le persone spesso non sono a conoscenza.

Servizi people care
Erogati per dare supporto concreto alle necessità di cura di bambini e ragazzi, assistenza di anziani e non autosufficienti, e per le fragilità personali.

Assistenza fiscale
Consulenza fiscale e previdenziale per l'espletamento degli adempimenti di legge.

7.2 Il valore dell'occupazione

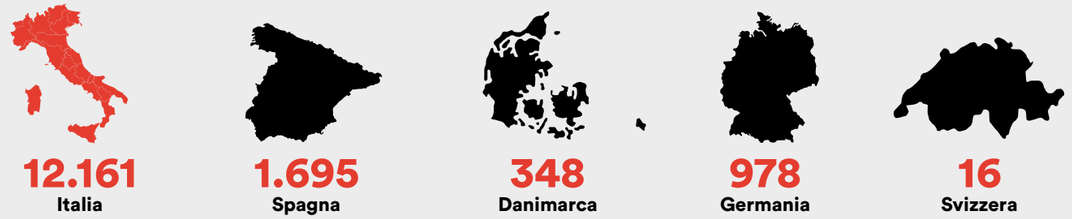
Dare lavoro a oltre 15 mila persone è un traguardo straordinario che abbiamo raggiunto insieme, giorno dopo giorno, con tenacia e determinazione. Un lungo percorso da cui ha preso vita una comunità allargata orgogliosamente al femminile (82% della popolazione aziendale), distribuita sul territorio in Italia e in Europa, che oggi ha di fronte sfide molto grandi: rigenerarsi, pensare e lavorare in maniera sostenibile.

Camst, nata a Bologna, è cresciuta nel corso degli anni anche attraverso l'acquisizione di società in Italia e all'estero. Complessivamente, al 31 dicembre 2020, Camst Group conta un totale 15.182 dipendenti. I dati di seguito presentati relativi alla consistenza del personale, come previsto dai GRI Standards, sono riferiti ai dipendenti in forza alla fine del periodo considerato (*head count*).
I dati di Camst Group (capogruppo e società controllate italiane ed estere europee) sono relativi agli ultimi due esercizi (2020 e 2019).
I dati riferiti al perimetro italiano del Gruppo includono il triennio 2018-2019-2020.
A livello di Gruppo l'occupazione nel 2020 è rimasta sostanzialmente stabile. Per la capogruppo Camst l'anno di pandemia è stato caratterizzato da un calo di occupazione, conseguente il fermo delle attività.
Il personale femminile al 31 dicembre 2020 rappresenta l'82% del totale della forza lavoro, distribuito in tutte le aree aziendali.
La presenza femminile nella compagine aziendale risulta essere da sempre molto alta. Tale quota maggioritaria di personale di genere femminile non ha peraltro trovato sino a ora piena corrispondenza nella composizione dei vertici dell'azienda. Tale circostanza è stata oggetto di una riflessione da parte della direzione che, partendo dall'analisi dei dati, ha deciso di realizzare nel corso del tempo programmi di formazione e attività di sensibilizzazione atte a promuovere le pari opportunità e lo sviluppo delle carriere.
Sotto il profilo della diversità culturale, e con riferimento alla capogruppo Camst, l'ingresso nel settore del facility ha consentito un allargamento a livello di nazionalità dei dipendenti Camst. I lavoratori stranieri a fine 2020 rappresentavano l'8% del totale.
I contratti a tempo indeterminato sono predominanti anche nel 2020, con una prevalenza di contratti part-time, aspetto caratteristico sia del business della ristorazione che del facility. Anche nei contratti part-time la percentuale di donne è particolarmente elevata (93%).
Per quanto riguarda la ripartizione dei dipendenti del Gruppo per divisione, ovvero ristorazione e facility, la prima conta 14.052 effettivi mentre la seconda 1.130. In aggiunta a quanto sopra, si devono considerare anche i 16 dipendenti attualmente occupati nella mensa aziendale in Svizzera, che non rientrano nel conteggio totale poiché il Gruppo è presente nel paese solo dal 2020. Di questi, 3 sono inquadrati come impiegati (2 uomini e 1 donna) e 13 come operai (7 uomini e 6 donne).
Le dipendenti di genere femminile con contratto part-time equivalgono al 92% del totale dei dipendenti con questo tipo di contratto e al 70% del totale complessivo.

Camst Group

Le persone del Gruppo
Unità

Distribuzione per paese
Unità



Camst Group - dipendenti per tipologia di contratto e genere

Totale	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
A tempo indeterminato	11.238	2.331	**13.569**	11.182	2.378	**13.560**
A tempo determinato	1.022	460	**1.482**	1.302	320	**1.622**
Totale	**12.260**	**2.791**	15.051	**12.484**	**2.698**	15.182

Italia	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
A tempo indeterminato	10.092	1.695	11.787	10.061	1.687	**11.784**	9.430	1.681	**11.111**
A tempo determinato	784	222	1.006	604	188	**792**	916	134	**1.050**
Totale	**10.876**	**1.917**	**12.793**	**10.665**	**1.875**	**12.540**	**10.346**	**1.815**	**12.161**

Controllate estero	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
A tempo indeterminato	1.177	644	**1.821**	1,752	697	**2.449**
A tempo determinato	418	272	**690**	386	186	**572**
Totale	**1.595**	**916**	**2.511**	**2.138**	**883**	**3.021**

Camst Group - dipendenti per tipo di impiego e genere

Totale	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Full-time	1.969	1.911	**3.880**	1.914	1.829	**3.743**
Part-time	10.291	880	**11.171**	10.570	869	**11.439**
Totale	**12.260**	**2.791**	15.051	**12.484**	**2.698**	15.182

Italia	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Full-time	1.076	1.204	2.280	1.065	1.182	**2.247**	982	1.141	**2.123**
Part-time	9.800	713	10.513	9.600	693	**10.293**	9.364	674	**10.038**
Totale	**10.876**	**1.917**	**12.793**	**10.665**	**1.875**	**12.540**	**10.346**	**1.815**	**12.161**

Controllate estero	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Full-time	904	729	**1.633**	932	688	**1.620**
Part-time	691	187	**878**	1.206	195	**1.401**
Totale	**1.595**	**916**	**2.511**	**2.138**	**883**	**3.021**

Camst capogruppo

Le persone della cooperativa capogruppo
Unità

I dati riportati nella pagina si riferiscono a Camst, cooperativa e capogruppo, che occupa il 78% del totale dei dipendenti al 31 dicembre 2020. Il grafico riporta il numero complessivo di dipendenti della cooperativa a tempo determinato e indeterminato.
La quasi totalità del personale di Camst (91%) è a tempo indeterminato. La maggior parte dei contratti part-time (93%) riguarda il personale femminile.

I soci lavoratori
Di seguito sono riportati i dati sul numero di soci lavoratori della cooperativa, che rappresentano il 67% dei dipendenti a tempo indeterminato, un dato che si mantiene pressoché costante. Nella ristorazione i soci rappresentano il 69%, mentre nella divisione facility il 48%.
Il totale dei dipendenti a tempo indeterminato della capogruppo viene di seguito presentato per divisione per i soci e i non soci.

Camst capogruppo - dipendenti per tipologia di contratto e genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
A tempo indeterminato	9.940	1.626	11.566	9.910	1.617	**11.527**	9.287	1.615	**10.902**
A tempo determinato	752	189	941	582	169	**751**	907	131	**1.038**
Totale	**10.692**	**1.815**	**12.507**	**10.492**	**1.786**	**12.278**	**10.194**	**1.746**	**11.940**

Camst capogruppo - dipendenti soci/non soci a tempo indeterminato

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Soci	6.715	1.136	7.851	6.690	1.144	**7.834**	6.189	1.106	**7.295**
Non soci	3.225	490	3.715	3.220	473	**3.693**	3.098	509	**3.607**
Totale	**9.940**	**1.626**	**11.566**	**9.910**	**1.617**	**11.527**	**9.287**	**1.615**	**10.902**

Camst capogruppo - dipendenti per divisione a tempo indeterminato

Soci	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Food	6.293	1.000	7.293	6.295	1.017	**7.312**	5.809	977	**6.786**
Facility	422	136	558	395	127	**522**	380	129	**509**
Totale	**6.715**	**1.136**	**7.851**	**6.690**	**1.144**	**7.834**	**6.189**	**1.106**	**7.295**

Non soci	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Food	2.831	335	3.166	2.853	329	**3.182**	2.717	336	**3.053**
Facility	394	155	549	367	144	**511**	381	173	**554**
Totale	**3.225**	**490**	**3.715**	**3.220**	**473**	**3.693**	**3.098**	**509**	**3.607**

Camst capogruppo - dipendenti per tipo di impiego e genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Full-time	1.010	1.120	**2.130**	1.006	1.105	**2.111**	940	1.080	**2.020**
Part-time	9.682	695	**10.377**	9.486	681	**10.167**	9.254	666	**9.920**
Totale	**10.692**	**1.815**	**12.507**	**10.492**	**1.786**	**12.278**	**10.194**	**1.746**	**11.940**

Camst capogruppo - part-time femminile

	2018	2019	2020
Su totale personale dipendente part-time	93%	93%	**93%**
Su totale personale dipendente	77%	77%	78%

Diversità e pari opportunità

L'organico della cooperativa è costituito per la maggior parte da operai (85%), mentre gli impiegati rappresentano il 14%. I dirigenti sono lo 0,2% e i quadri l'1%. Come anticipato, il dato relativo all'occupazione si mantiene sostanzialmente stabile.

Congedo parentale

Il congedo parentale (*maternity leave*) è riconosciuto ai sensi delle normative vigenti nei diversi Paesi in cui opera il Gruppo per tutti i dipendenti (100% dei lavoratori). Nel corso dell'esercizio hanno usufruito di tale diritto 255 persone.

Camst Group - dipendenti per categoria/genere

	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	3	28	**31**	4	33	**37**
Quadri	56	80	**136**	55	79	**134**
Impiegati	1.816	797	**2.613**	1.532	568	**2.100**
Operai	10.385	1.886	**12.271**	10.893	2.018	**12.911**
Totale	**12.260**	**2.791**	**15.051**	**12.484**	**2.698**	**15.182**
	2019			**2020**		
	donne	**uomini**	**totale**	**donne**	**uomini**	**totale**
Dirigenti	9,7%	90,3%	**100,0%**	10,8%	89,2%	**100,0%**
Quadri	41,2%	58,8%	**100,0%**	41,0%	59,0%	**100,0%**
Impiegati	69,5%	30,5%	**100,0%**	73,0%	27,0%	**100,0%**
Operai	84,6%	15,4%	**100,0%**	84,4%	15,6%	**100,0%**
Totale	**81,5%**	**18,5%**	**100,0%**	**82,2%**	**17,8%**	**100,0%**

Camst Group - dipendenti per fascia d'età/genere

	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Fino a 29 anni	537	320	**857**	1.043	524	**1.567**
Da 30 a 50 anni	6.102	1.626	**7.728**	5.928	1.544	**7.472**
Oltre 50 anni	5.621	845	**6.466**	6.017	890	**6.907**
Totale	**12.260**	**2.791**	**15.051**	**12.484**	**2.698**	**15.182**

Camst Group - congedi parentali

	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Numero dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	370	37	**407**	214	41	**255**
Numero dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale, per genere	321	36	**357**	132	39	**171**
Numero dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere	196	17	**213**	525	120	**645**
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	87%	97%	**88%**	62%	95%	**67%**
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere	-	-	**-**	-	-	**-**

Turnover

Il 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. Nel corso del 2020 Camst ha acquisito e incorporato la società Co.Ri.Sar. (sede in Sardegna), operazione che ha comportato un aumento dell'organico di 291 persone.

Camst Group (Italia) - turnover

	2018	2019	2020
	donne	uomini	totale
Assunzioni			
Fino a 29 anni	42	24	**66**
Da 30 a 50 anni	191	64	**255**
Oltre 50 anni	105	31	**136**
Totale	**338**	**119**	**457**
Cessazioni			
Fino a 29 anni	47	9	**56**
Da 30 a 50 anni	473	79	**552**
Oltre 50 anni	721	71	**792**
Totale	**1.241**	**159**	**1.400**
Tasso turnover negativo			**3,6%**
Tasso turnover positivo			**11,2%**

Camst capogruppo - turnover

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Assunzioni									
Fino a 29 anni	-	-	**-**	-	-	**162**	42	23	**65**
Da 30 a 50 anni	-	-	**-**	-	-	**758**	190	63	**253**
Oltre 50 anni	-	-	**-**	-	-	**289**	105	31	**136**
Totale	-	-	**1.147**	977	232	**1.209**	337	117	**454**
Cessazioni									
Fino a 29 anni	-	-	**-**	-	-	**61**	47	9	**56**
Da 30 a 50 anni	-	-	**-**	-	-	**490**	470	76	**546**
Oltre 50 anni	-	-	**-**	-	-	**706**	715	69	**784**
Totale	-	-	**1.173**	1.015	242	**1.257**	1.232	154	**1.386**
Organico medio			**11.335**			**11.555**			**11.098**
Tasso turnover negativo			**10,3%**			**10,9%**			**12,5%**
Tasso turnover positivo			**10,1%**			**10,5%**			**4,1%**

Inclusione sociale

Nazionalità dipendenti

Il 92,1% dei dipendenti della capogruppo Camst è di nazionalità italiana. Si conferma il dato relativo al personale di nazionalità diversa da quella italiana, stabile rispetto allo scorso anno. Relativamente agli altri Paesi in cui opera Camst Group la percentuale di dipendenti di nazionalità appartenenti a Ue è del 91% mentre i dipendenti extra Ue sono il 9%.

Persone con disabilità

L'inserimento di persone diversamente abili è un tema per il quale resta fermo l'impegno del Gruppo. La capogruppo gestisce la diversità conformemente alle regole e alle prassi previste dalle leggi applicabili e incentiva i diversi dipartimenti aziendali all'inserimento di risorse diversamente abili. Al 31 dicembre 2020 i dipendenti diversamente abili sono 253.

Emarginazione e svantaggio sociale

Da oltre 30 anni Camst e le società italiane del Gruppo collaborano con enti pubblici (Asl e Comuni, in primis) e associazioni, per contribuire alla realizzazione di percorsi di inclusione sociale per persone provenienti da situazioni di emarginazione o svantaggiate, attraverso l'acquisizione di competenze professionali. Nel corso del 2020 sono state inserite in stage 78 persone portatrici di handicap fisici, psichici, sensoriali o in condizione di disagio sociale. A causa della particolare situazione del 2020, il numero è inferiore rispetto a quello degli anni precedenti (128 nel 2018 e 132 nel 2019).

Stage e tirocini

Gli effetti della pandemia Covid-19 hanno influenzato anche il numero di stage rispetto agli anni precedenti al 2020. 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, vengono a contatto diretto con il mondo delle imprese;
- dalle università, che prevedono nel piano didattico periodi di 150-300 ore durante una o due annualità da spendere in contesti diversi da quello dell'università, per mettere in campo le conoscenze teoriche e per orientare gli studenti;
- dai percorsi di master che, oltre a offrire specializzazione ai giovani, intendono favorire opportunità reali di conoscenza delle imprese del nostro Paese;
- 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, che sono organizzati per una parte in aula e per una parte con esperienze in contesti complessi.

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

Parma, Auditorium Paganini
Parte integrante del Paganini Congressi, l'Auditorium Paganini nasce da un maestoso intervento di recupero architettonico e funzionale di un vecchio complesso industriale, firmato da Renzo Piano. La pandemia ha imposto la rimodulazione di tutta l'attività convegnistica e musicale, con la sospensione degli eventi in presenza a favore di iniziative digitali in live streaming.

Camst capogruppo - dipendenti per nazionalità e genere

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Italiani	79,7%	12,5%	92,2%	79,3%	12,7%	**91,9%**	79,2%	12,8%	**92,1%**
Altre nazionalità	5,8%	2,0%	7,8%	6,2%	1,9%	**8,1%**	6,1%	1,8%	**7,9%**
Totale	**85,5%**	**14,5%**	**100,0%**	**85,5%**	**14,5%**	**100,0%**	**85,4%**	**14,6%**	**100,0%**

Camst capogruppo - dipendenti con disabilità

	2018			2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Italia	154	50	**204**	150	53	**203**	153	57	**210**
Estero*	-	-	**-**	-	-	**-**	30	13	**43**
Totale	**154**	**50**	**204**	**150**	**53**	**203**	**183**	**70**	**253**

*Dato riferito alla sola controllata con sede in Spagna

Camst capogruppo - stage con finalità formative per il lavoro

2018	2019	2020
113	110	39

7.3 Formazione e sviluppo delle competenze

Tante opportunità per crescere professionalmente potenziando le competenze trasversali, ma anche per migliorarsi individualmente, come cittadini e come persone. Un'offerta che l'azienda da tempo aveva messo a disposizione mediante la creazione di una piattaforma online, che si è rivelata cruciale nell'anno della pandemia.

Lo sviluppo delle competenze e la formazione continua dei dipendenti sono fattori cruciali per l'azienda. Da diversi anni l'ufficio formazione ha attivato una piattaforma online, Camst Academy, dove i dipendenti possono accedere sia alla formazione obbligatoria richiesta dalla normativa vigente che a contenuti che accrescano altre competenze trasversali.
In linea generale il piano formativo si articola secondo alcuni ambiti principali:

1 formazione manageriale per dirigenti e quadri;
2 formazione ai capi intermedi;
3 formazione al personale impiegatizio e operatori;
4 formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2008;
5 formazione sulla legalità.

Attraverso la piattaforma online i dipendenti possono usufruire inoltre di Impariamo, un progetto innovativo rivolto a tutti dipendenti Camst, che costituisce una nuova esperienza per l'autoapprendimento, volta a fornire spunti e suggerimenti da applicare immediatamente nel contesto pratico e nella vita quotidiana.
All'interno della piattaforma i percorsi formativi sono stati suddivisi in 5 aree: competenze digitali, salute e benessere, famiglia, carte e scartoffie, miglioramento personale.
Fra i vari corsi messi a disposizione va menzionato il corso di inglese Speexx Essentials, una piattaforma a cui può accedere tutta la popolazione aziendale ma calibrata sugli interessi personali e sul livello di conoscenza della lingua, a cui va aggiunto il corso di inglese professionale destinato a 90 figure prevalentemente di staff e manager; è stato inoltre introdotto un corso d'italiano per stranieri, pensato per favorire il processo di integrazione dei lavoratori stranieri occupati in Camst.
Sul piano delle tematiche, è da segnalare che complessivamente nel 2020 sono stati organizzati 30 eventi formativi, di cui 11 in ambito legalità.

Piattaforma online Impariamo - 5 percorsi formativi

Camst Group - attività formativa erogata

Ore totali	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	76	1.574	**1.650**	52	801	**853**
Quadri	8.424	6.768	**15.193**	4.697	3.862	**8.559**
Impiegati	9.474	2.114	**11.587**	8.593	3.213	**11.806**
Operai	78.392	23.572	**101.964**	48.823	12.629	**61.452**
Totale	**81.103**	**19.760**	**100.864**	**62.165**	**20.505**	**82.670**

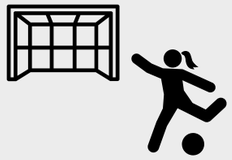
Ore medie	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Dirigenti	25	56	**53**	13	24	**23**
Quadri	150	85	**112**	85	49	**64**
Impiegati	5	3	**4**	6	6	**6**
Operai	8	12	**8**	4	6	**5**
Totale	**7**	**7**	**7**	**5**	**8**	**5**

Tematiche corsi di formazione - ore	2019			2020		
	donne	uomini	totale	donne	uomini	totale
Sicurezza						
Dirigenti	-	18	**34**	-	16	**16**
Quadri	116	127	**983**	1.207	631	**1.838**
Impiegati	1.165	303	**1.468**	2.242	789	**3.031**
Operai	32.399	7.804	**40.959**	14.636	3.720	**18.356**
Totale	**33.480**	**8.039**	**41.519**	**18.085**	**5.156**	**23.241**
Legalità						
Dirigenti	-	3	**19**	-	20	**20**
Quadri	673	383	**1.056**	129	8	**137**
Impiegati	65	16	**81**	-	-	**-**
Operai	1.185	495	**1.696**	129	28	**157**
Totale	**-**	**3**	**19**	**258**	**56**	**314**
Sicurezza						
Dirigenti	-	23	**31**	-	1	**1**
Quadri	115	107	**322**	688	389	**1.077**
Impiegati	317	87	**404**	800	225	**1.025**
Operai	4.343	1.037	**5.488**	4.010	1.098	**5.108**
Totale	**4.575**	**1.042**	**5.617**	**5.498**	**1.713**	**7.211**
Legalità						
Dirigenti	-	3	**11**	-	2	**2**
Quadri	675	386	**1.061**	17	3	**20**
Impiegati	120	32	**152**	-	-	**-**
Operai	1.590	587	**2.185**	17	5	**22**
Totale	**1.045**	**244**	**1.289**	**34**	**10**	**44**

Accendiamo il risparmio energetico
A settembre 2020 è partito il nuovo corso con la guida di una testimone digitale: in soli 15 minuti il corso 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 quotidiane e i comportamenti incidano sul bilancio familiare e su come sia possibile ridurre i consumi aziendali. Per promuovere concretamente la sostenibilità, Camst premierà con un riconoscimento economico i dipendenti più virtuosi, sulla base della partecipazione individuale al corso e dei consumi registrati nel locale di appartenenza nel corso di un anno.

---

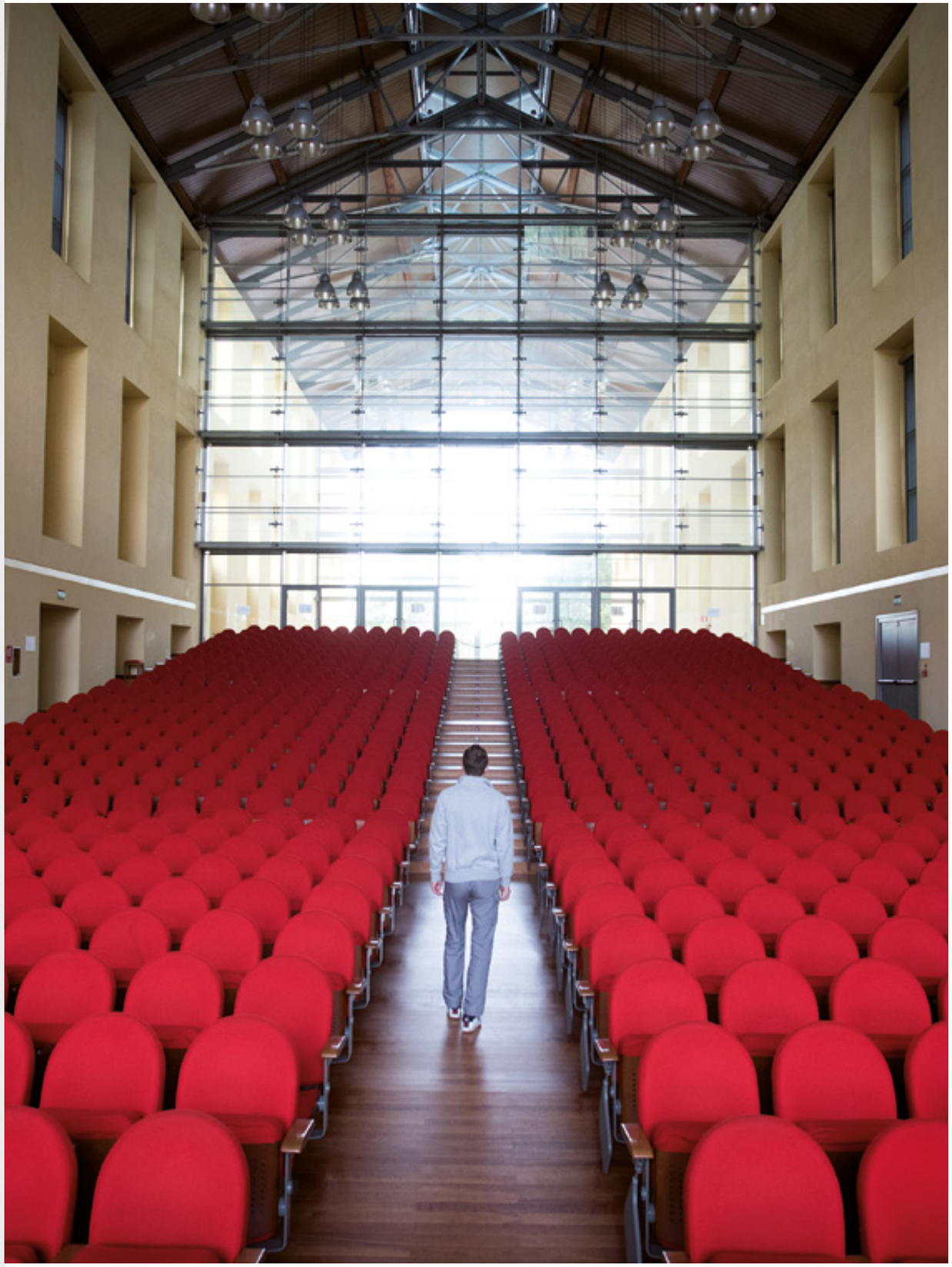
10 video per una comunicazione digitale non ostile
Le idee si possono discutere, le persone si devono rispettare: Camst Academy ha messo a disposizione dei dipendenti una nuova serie di video ispirati ai 10 principi del Manifesto della comunicazione non ostile, sviluppato dall'associazione no-profit Parole O_Stili (paroleostili.it) per migliorare il comportamento di chi comunica sul web. Attraverso i 10 video pubblicati sulla piattaforma fad.camst.it, Camst vuole così sensibilizzare i dipendenti a scegliere con cura le parole che si utilizzano in rete lanciando il messaggio che "si è ciò che si comunica" e questo si riflette anche nella quotidianità del lavoro.



Diversity&inclusion, leadership al femminile
Il 2020, anno in cui molte imprese del settore si sono fermate, è stato l'occasione per riflettere sulle prospettive future dell'azienda. In quest'ottica è stata avviata una riflessione anche sui temi della diversity&inclusion. 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, per oltre 1.000 donne provenienti dalla ristorazione e dal facility (figure che già si occupano della gestione di altro personale), novanta responsabili delle donne selezionate e trenta tra dirigenti e responsabili di aree territoriali.

Facilitatori dell'innovazione
Il progetto Facilitatori dell'innovazione rientra nell'ambito delle attività di sviluppo della direzione risorse umane ed è stato creato con l'obiettivo di portare innovazione e favorire la nascita di nuove idee.
Nel 2020 sono stati inseriti nel progetto formativo 24 giovani all'interno dei diversi gruppi presenti in azienda. Provenienti da tutte le funzioni e aree territoriali, ognuno con una diversa anzianità aziendale, si sono distinti per impegno, entusiasmo e per il bagaglio di competenze tecniche, diverse fra loro: un patrimonio di conoscenze che acquisisce ancor più valore in questo momento così delicato della vita della cooperativa e dell'intero Paese. Il progetto, voluto fortemente dalla direzione generale, ha previsto un percorso per accompagnare i facilitatori nell'acquisizione di competenze utili a partecipare e a gestire progetti complessi. La formazione riguarda innanzitutto il project management, con un approfondimento dedicato alla gestione dei progetti in Camst. Il percorso formativo è seguito da una valutazione individuale personalizzata, per fare emergere le caratteristiche di ciascun partecipante, così da definire al meglio in quale tipo di progetto o attività ognuno possa dare il meglio di sé; ultimo passaggio, la progettazione di un piano di sviluppo individuale, definito dalla direzione Hr in accordo con i responsabili delle risorse.

Il pasto che racconta una storia: l'esperienza di Cheval Blanc in Danimarca
La società danese Cheval Blanc ha sviluppato un'esperienza formativa interna per raccontare la storia del cibo e le tradizioni a esso collegate attraverso la voce dei dipendenti cresciuti lontano dalla Danimarca.
Il progetto, nato dalla consapevolezza che ogni luogo porta con sé un'enorme ricchezza di tradizioni alimentari, vede come protagonisti alcuni dei dipendenti stranieri, che possono presentare la propria cultura alimentare insegnando ai colleghi della famiglia Cheval Blanc come preparare un piatto tradizionale del proprio paese d'origine. La ricetta viene poi proposta in tutte le mense di Cheval Blanc.



7.4 Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e 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 per la salute e sicurezza sul lavoro secondo la norma internazionale ISO 45001, per l'area ristorazione – comprese le società del Gruppo italiane e le controllate che operano in Spagna – e per la divisione facility, attualmente certificata OHSAS 18001 (in fase di transizione alla norma ISO 45001), con il preciso scopo di perseguire i risultati indicati nella grafica in basso. Pertanto, ogni lavoratore, collaboratore e chiunque a vario titolo presti attività lavorative presso le diverse sedi, cucine e cantieri del Gruppo è chiamato a concorrere al mantenimento della sicurezza e della qualità dell'ambiente in cui opera, attenendosi scrupolosamente al sistema di sicurezza predisposto e alle relative procedure aziendali.
Camst si assume gli impegni indicati nella grafica in basso.
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 loro 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.
I dipendenti coperti dal sistema, ovvero il 100% dei dipendenti della capogruppo Camst, delle controllate italiane e delle controllate spagnole sono pari a 13.856, ovvero il 91% dei dipendenti del Gruppo.

Gli obiettivi

Garantire condizioni di lavoro rispettose delle persone e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa antinfortunistica e di salute e di igiene sul lavoro vigente.

Eliminare o ridurre al minimo tutti i rischi sul luogo di lavoro, sia per i dipendenti che per tutte le persone eventualmente esposte.

Ridurre progressivamente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro, in particolare quelli derivati da incidenti, infortuni e malattie professionali.

Contribuire al miglioramento dei livelli di salute e sicurezza sul lavoro per tutto il nostro personale.

Promuovere la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi connessi alle attività lavorative svolte, richiedendo a tutti, a ogni livello, comportamenti responsabili e rispettosi del sistema di sicurezza predisposto e di tutte le procedure aziendali che ne formano parte integrante.

Camst si impegna a garantire...

1 **La sicurezza** delle proprie attività al fine di proteggere la salute dei dipendenti e delle comunità in cui opera, nel rispetto della politica aziendale in materia di sicurezza, salute e ambiente.

2 **La formazione e informazione** di tutti coloro che prestano la propria attività lavorativa nelle sedi, cucine o cantieri, relativamente ai rischi connessi alla sicurezza, assicurando loro i mezzi e i dispositivi di protezione individuale richiesti dalla normativa vigente in relazione alla tipologia di attività svolta.

3 **Il riesame periodico**, il monitoraggio delle prestazioni e l'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.

Responsabili dei sistemi di gestione e Rspp

I responsabili dei sistemi di gestione si occupano di mantenere attivi ed efficaci i sistemi di gestione 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 e organismi di controllo e certificazione e si coordinano con le rappresentanze dei lavoratori per la sicurezza e gli amministratori.
Camst, a livello di Gruppo in Italia, si avvale complessivamente di due responsabili del servizio di prevenzione e protezione (Rspp), rispettivamente per l'area ristorazione e per il facility management, con uno staff di addetti (Aspp) dislocati nelle diverse aree territoriali.
In Camst le figure di Rspp, 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 relativamente 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;
- raccogliere informazioni sul campo (controllo operativo);
- 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.

Quale parte della politica in materia di salute e sicurezza vengono redatti specifici documenti di valutazione dei rischi (Dvr) per ciascun locale, cantiere o sede, dove sono stati individuati gli specifici fattori di rischio 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.

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 31. Essi sono individuati dai lavoratori stessi tra i membri delle rappresentanze sindacali, sono consultati riguardo alla valutazione dei rischi, partecipano alla riunione della sicurezza annuale e alle altre riunioni indette 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. Sono, inoltre, regolarmente condotte esercitazioni per la gestione delle emergenze.

Figure coinvolte	Rspp	Rls	Medici
2020	2	31	25

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. Camst chiede inoltre ai propri fornitori, attraverso i contratti di fornitura, l'impegno al rispetto dei requisiti delle norme sulla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Salute e sicurezza in tempi di pandemia

Il 2020 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, a partire dalla fine di febbraio 2020 è stata attivata un'unità operativa, coordinata dalla direzione generale, con il compito di monitorare costantemente l'evoluzione della situazione e fornire da subito istruzioni operative specifiche a tutta la struttura organizzativa per tutelare la salute dei dipendenti e dei clienti.
L'unità operativa ha da subito predisposto un piano operativo di emergenza per garantire la continuità operativa dei principali processi in ciascuna sede amministrativa o del Cedi (centro distributivo) con la creazione di team di lavoro che potessero prontamente attivarsi dopo una eventuale bonifica preventiva degli ambienti, dovuta a casi iniziali di positività.
Alcune 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 lavorativo.
Sono state trasmesse specifiche comunicazioni volte al contrasto e 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 alle disposizioni normative o regolamentari emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri o dal Ministero della Sanità, tutte le misure da attuarsi per il contenimento della diffusione del virus.
Dalla fine di febbraio sono state elaborate disposizioni di servizio distinte per tipologia di struttura operativa – in aggiornamento continuo in base ai cambiamenti normativi – 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, attraverso tutti i canali comunicativi aziendali, seguite di volta in volta da un momento formativo per illustrare le novità introdotte.
Con l'avvio della Fase 2 e 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 stato inoltre creata una disposizione di servizio *contact tracing* per il tracciamento dei contatti stretti aziendali nel caso in cui un addetto risulti positivo.
Durante la fase di emergenza c'è stato un coinvolgimento continuo del medico competente coordinatore, a opera degli Rspp, 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 informazioni 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 di operatività della divisione facility service, sono state redatte e divulgate a tutto il personale apposite istruzioni di lavoro inerenti alle 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 suscitato giudizi particolarmente favorevoli da parte di diversi clienti e che hanno consentito alla divisione di incrementare il numero delle attività e 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.

Tutti tamponati
Per accedere al teatro, tutte le persone coinvolte nel servizio fotografico sono state sottoposte a Covid test mediante tampone. Non deve stupire che, a fine giornata, la gioia di ritrovarsi in presenza e in sicurezza si sia espressa anche in una foto di gruppo.

Fornitori, clienti, committenti
Fin dalla fine di febbraio sono state inviate comunicazioni a tutti i fornitori per dare loro informazione sui corretti comportamenti da tenere per prevenire la diffusione del virus, all'atto dell'erogazione di prestazioni presso i locali di Camst Group. Per quanto attiene invece le misure di contenimento messe in opera dai nostri clienti all'interno delle realtà produttive presso le quali Camst svolge le proprie attività 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
Per il 2020, Camst ha incluso nel programma di welfare aziendale un progetto volto a tutelare la salute dei lavoratori attraverso un rimborso in buoni spesa del valore di 40 euro come premialità per tutti i dipendenti che, su base esclusivamente volontaria, avessero scelto di sottoporsi alla vaccinazione antinfluenzale e anti pneumococcica – particolarmente consigliata anche dall'Organizzazione mondiale della sanità – dopo opportuna consultazione del proprio medico curante.
Nel 2021 Camst ha avviato inoltre un ciclo di webinar per i lavoratori che desiderano partecipare, tenuto da esperti della Fondazione Umberto Veronesi, su tematiche legate alla salute, alla prevenzione oncologica e agli stili di vita. Nel prossimo bilancio di sostenibilità verrà data informazione dettagliata del percorso formativo.

Andamento infortuni

In riferimento alle ore lavorate, si registra una diminuzione complessiva del 40% degli infortuni sul lavoro nell'area ristorazione e del 53% per l'area facility. In entrambi i casi non si sono registrati infortuni mortali. Per l'anno 2020 le ore lavorate nell'area ristorazione e nella divisione facility sono state complessivamente 11.591.347.
Gli infortuni in azienda riguardano prevalentemente tagli, sollevamenti e movimenti che hanno portato a cadute e urti contro parti meccaniche.
Nel 2020 si sono registrati nell'area ristorazione di Camst 152 eventi, mentre nella divisione facility 36. Per gravi sono stati considerati gli incidenti che hanno portato a un'assenza di 180 giorni; gli eventi di questa tipologia sono risultati essere rispettivamente 2 e 6. Il trend risulta complessivamente diminuito.

Camst Group - infortuni sul lavoro

	2020
Infortuni mortali	-
Infortuni gravi	19
Altri infortuni	336
Totale infortuni registrati	355
Totale ore lavorate	11.591.347
Indici infortuni	
Indice frequenza infortuni (nr. infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	35,80
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni/ore lavorate x 1.000) *Nr. giornate mediamente perdute a causa di infortunio ogni 1.000 giorni lavorati*	0,79

Camst capogruppo - infortuni sul lavoro

Food	2018	2019	2020
Infortuni mortali	-	-	-
Infortuni gravi	6	3	2
Altri infortuni	444	425	150
Totale infortuni registrati	**450**	**428**	**152**
di cui: incidenti in itinere	-	-	-
Totale ore lavorate	**10.849.623**	**10.956.823**	**7.233.071**
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (nr. infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	34,47	30,57	24,19
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni/ore lavorate x 1.000) *Nr. giornate mediamente perdute a causa di infortunio ogni 1.000 giorni lavorati*	0,88	0,74	0,79

Facility	2018	2019	2020
Infortuni mortali	-	-	-
Infortuni gravi	2	-	6
Altri infortuni	77	77	30
Totale infortuni registrati	**79**	**77**	**36**
di cui: Incidenti in itinere	-	-	-
Totale ore lavorate	**1.532.880**	**1.376.050**	**1.608.692**
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (nr. infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	37,40	37,10	22,38
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni/ore lavorate x 1.000) *Nr. giornate mediamente perdute a causa di infortunio ogni 1.000 giorni lavorati*	0,90	0,76	0,63

GRI content index

Ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi "Acqua" e "Salute e sicurezza sul lavoro" sono stati rispettivamente utilizzati i GRI 303 (Acqua e scarichi) e 403 (Salute e sicurezza sul lavoro) pubblicati nel 2018 e di applicazione obbligatoria a partire dalla rendicontazione riferita all'esercizio 2020. Si richiama sul fatto che non è stato inoltre applicato il GRI 207 (pubblicato nel 2019) relativo alle "Imposte", in quanto tematica non ritenuta al momento di particolare rilievo. Nel 2020 è stata pubblicata la versione aggiornata del GRI 206 (Rifiuti), che verrà adottata, in quanto obbligatoria, ai fini del bilancio di sostenibilità 2021.
Per quanto concerne lo standard GRI 103 (Modalità di gestione), le informative di cui in particolare ai GRI 103-2 (La modalità di gestione e le sue componenti) e GRI 103 (Valutazione delle modalità di gestione) vengono riportati i riferimenti ai principali paragrafi che affrontano in modo specifico la materia in oggetto. La struttura del documento è stata definita in modo tale che le politiche praticate e le valutazioni della loro efficacia siano sempre integrate con la rendicontazione quantitativa a qualitativa dei temi materiali sottostanti.

GRI sustainability reporting standard		Riferimenti capitolo/paragrafo	Note applicazione standard
102	**Informativa generale**		
	Profilo dell'organizzazione		
102-1	Nome dell'organizzazione	01 Identità e profilo/1.1 Le radici di Camst Group	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	01 Identità e profilo/1.1 Le radici di Camst Group	
		04 Modelli di servizio /4.1 I settori del Gruppo: ristorazione e facility management	
102-3	Luogo della sede principale	01 Identità e profilo/1.1 Le radici di Camst Group	
102-4	Luogo delle attività	01 Identità e profilo/1.1 Le radici di Camst Group	
		04 Modelli di servizio /4.1 I settori del Gruppo: ristorazione e facility management	
102-5	Proprietà e forma giuridica	01 Identità e profilo/1.1 Le radici di Camst Group	
		03 Governance per creare valore condiviso /3.1 La gestione responsabile del business	
102-6	Mercati serviti	01 Identità e profilo/1.2 Il mercato: scenari e macro trend	
		04 Modelli di servizio /4.1 I settori del Gruppo: ristorazione e facility management	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	01 Identità e profilo/1.1 Le radici di Camst Group	
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 /4.1 I settori del Gruppo: ristorazione e facility management	
		05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.1 Gestione della filiera	
102-11	Principio di precauzione	03 Governance per creare valore condiviso /3.3 La gestione dei rischi	
102-12	Iniziative esterne	02 Il futuro che scegliamo /2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	
102-13	Adesione ad associazioni	02 Il futuro che scegliamo /2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	
	Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	02 Il futuro che scegliamo/2.1 Il piano strategico	
		03 Governance per creare valore condiviso /3.3 La gestione dei rischi	
	Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	02 Il futuro che scegliamo /2.2 Impegni per lo sviluppo sostenibile - SDGs	
	Governance		
102-18	Struttura della governance	03 Governance per creare valore condiviso /3.1 La gestione responsabile del business	
102-23	Presidente del massimo organo di governo	03 Governance per creare valore condiviso /3.1 La gestione responsabile del business	
	Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	02 Il futuro che scegliamo /2.3 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 Il futuro che scegliamo /2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	02 Il futuro che scegliamo /2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	02 Il futuro che scegliamo /2.3 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	02 Il futuro che scegliamo /2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	
102-47	Elenco dei temi materiali	Nota metodologica	
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		Bilancio di sostenibilità non sottoposto a revisione (assurance)
	Modalità di gestione		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	02 Il futuro che scegliamo /2.3 Gli impatti di Camst: analisi dei temi materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	02 Il futuro che scegliamo /2.2 Impegni per lo sviluppo sostenibile - SDGs	
		03 Governance per creare valore condiviso /3.2 Etica, integrità e modello di controllo	
		03 Governance per creare valore condiviso /3.4 La conformità alle norme	
		04 Modelli di servizio /4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza di prodotti e servizi	
		04 Modelli di servizio /4.4 La sostenibilità a tavola: scelta dei menu e servizio nutrizione	
		04 Modelli di servizio /4.5 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 /5.4 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 La gestione dei rifiuti	
		05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	
		06 La sostenibilità economica 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 per creare valore condiviso /3.2 Etica, integrità e modello di controllo	

		03 Governance per creare valore condiviso /3.3 La gestione dei rischi	
		04 Modelli di servizio /4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza di prodotti e servizi	
		04 Modelli di servizio /4.4 La sostenibilità a tavola: scelta dei menu e servizio nutrizione	
		05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	
		07 Risorse umane e ambiente di lavoro/7.1 Il capitale umano	
GRI 200	**Temi economici**		
201	**Performance economiche**		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	06 La sostenibilità economica e finanziaria /6.1 Il valore economico generato e distribuito	
203	**Impatti economici indiretti**		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	06 La sostenibilità economica e finanziaria /6.1 Il valore economico generato e distribuito	
204	**Pratiche di approvvigionamento**		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.1 Gestione della filiera	
205	**Anticorruzione**		
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	03 Governance per creare valore condiviso /3.2 Etica, integrità e modello di controllo	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	03 Governance per creare valore condiviso /3.2 Etica, integrità e modello di controllo	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	03 Governance per creare valore condiviso /3.2 Etica, integrità e modello di controllo	
206	**Comportamento anticoncorrenziale**		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	03 Governance per creare valore condiviso /3.4 La conformità alle norme	
GRI 300	**Temi 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	Perimetro: Camst Group (Italia)
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.2 Gli acquisti: prodotti e materiali	Perimetro: Camst Group (Italia)
302	**Energia**		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
302-3	Intensità energetica	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
302-4	Riduzione del consumo di energia	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
303	**Acqua e scarichi idrici - 2018**		
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
302-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
303-3	Prelievo idrico	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
303-5	Consumo di acqua	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
305	**Emissioni**		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.7 Ambiente e gestione dei processi produttivi	Perimetro: Camst Group (Italia)
306	**Rifiuti**		
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	05 Processi produttivi: filiera, partnership e uso delle risorse /5.6 La gestione dei rifiuti	Perimetro: Camst Group (Italia)
307	**Compliance ambientale**		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	03 Governance per creare 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
401-3	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	Infortuni sul lavoro	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
405	**Diversità e pari opportunità**	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	03 Governance per creare valore condiviso /3.1 La gestione responsabile del business
413	**Comunità locali**	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	04 Modelli di servizio /4.5 Comunicare la sostenibilità: informazione ed educazione alimentare
		06 La sostenibilità economica 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 di prodotti e servizi
		04 Modelli di servizio /4.4 La sostenibilità a tavola: scelta dei menu e servizio nutrizione
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 di prodotti e servizi
		04 Modelli di servizio /4.4 La sostenibilità a tavola: scelta dei menu e servizio nutrizione
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 di prodotti e servizi
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	04 Modelli di servizio /4.3 Il cliente: qualità, salute e sicurezza di prodotti e servizi
418	**Privacy dei clienti**	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	03 Governance per creare 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 per creare valore condiviso /3.4 La conformità alle norme

Il racconto fotografico
Le immagini pubblicate a colori appartengono a una ricognizione fotografica realizzata da Marika Puicher in alcuni dei luoghi di lavoro delle persone di Camst: spazi della cultura e del sapere rimasti completamente deserti per quasi tutto l'anno di esplosione della pandemia.
L'autrice ha ritratto le strutture e le presenze, riuscendo a cogliere, oltre alla densità del vuoto, la relazione che lega i luoghi alle persone, mai davvero estraniate, nemmeno quando le dimensioni sono sovrastanti, nemmeno quando la bellezza dell'arte sembra mettere alla prova.

Marika Puicher è nata nel 1979. Ha studiato reportage e comunicazione visiva a Milano. Ha iniziato a lavorare come fotografa freelance nel 2010, occupandosi di tematiche sociali. Attualmente vive a Bologna ed è rappresentata dall'agenzia Parallelozero.

Si ringraziano:
Arena del Sole, Bologna
Auditorium Paganini, Parma
Centro residenziale universitario, Bertinoro
Fortezza da Basso, Firenze
Istituto comprensivo Randi, Ravenna
Pala Alpitour, Torino
Palazzo Re Enzo, Bologna
Università degli Studi di Parma

Un grazie particolare a:
Nunzia Andolfi, Ulisse Barbaro Madrigal Suarez, Amalia Belbusti, Luca Bernardi, Francesca Bertacco, Barbara Bleve, Alfonsina Caltagirone, Elena Cocchi, Basoah Constance Owusua, Marialuisa Del Toro, Anton Deniskin, Luigi De Palo, Tamara Emiliani, Maurizio Fanti, Carla Fattori, Maria Grazia Fieramosca, Cristian Fredianelli, Marco Giachello, Marilena Greco, Daniele Incatasciato, Lorenzo Lazzerini, Andrea Maggio, Ilaria Malossi, Manuela Maltoni, Andrea Marino, Diana Noviello, Roberta Pagano, Sarah Pasimeni, Cristiano Pozzi, Cristina Pretolani, Miria Rosadi, Emanuele Rubini, Lucia Scotto Di Vettimo, Giorgia Tozzi, Francesca Vallario, Daniela Vampo, Alessia Verrua.