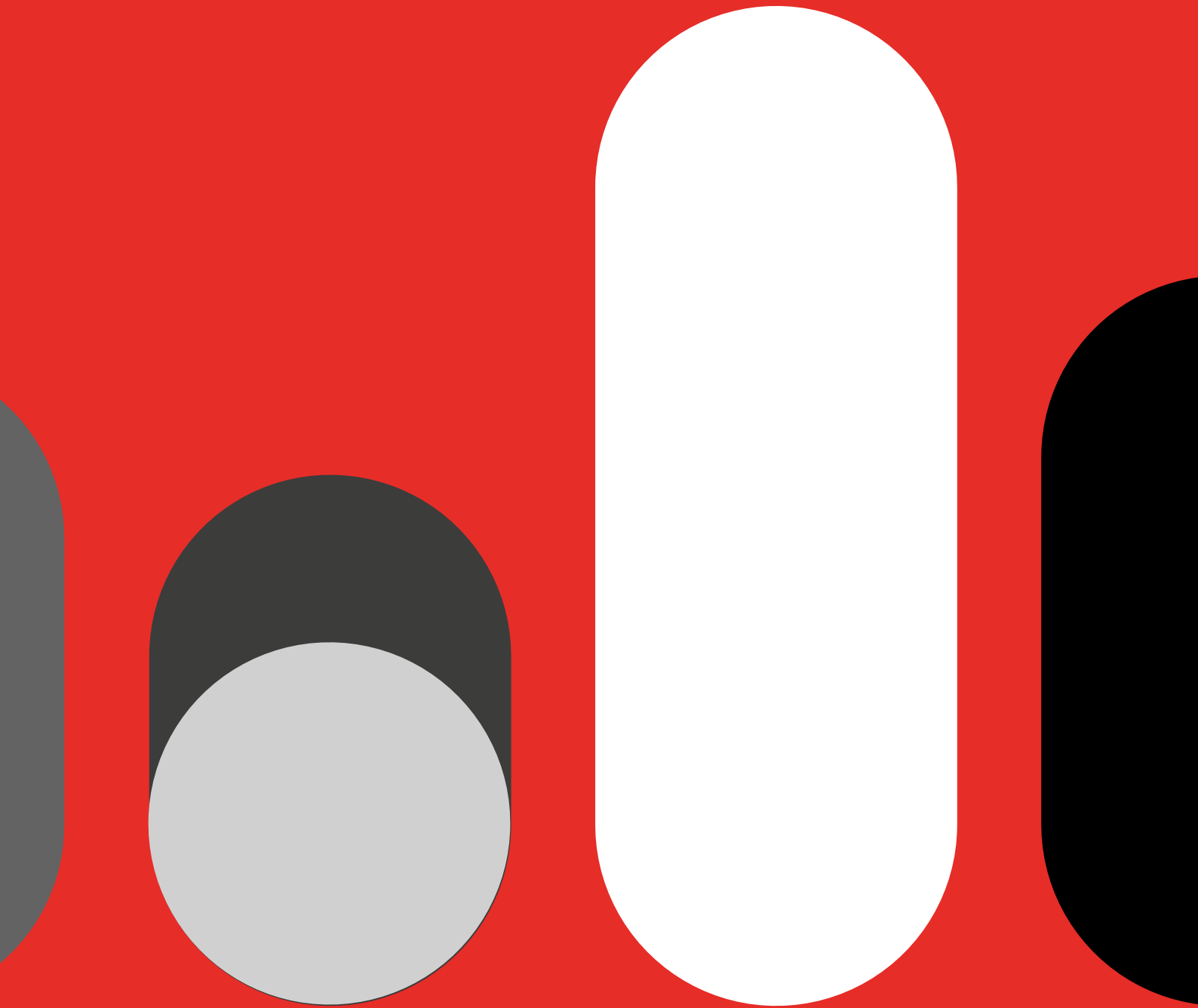
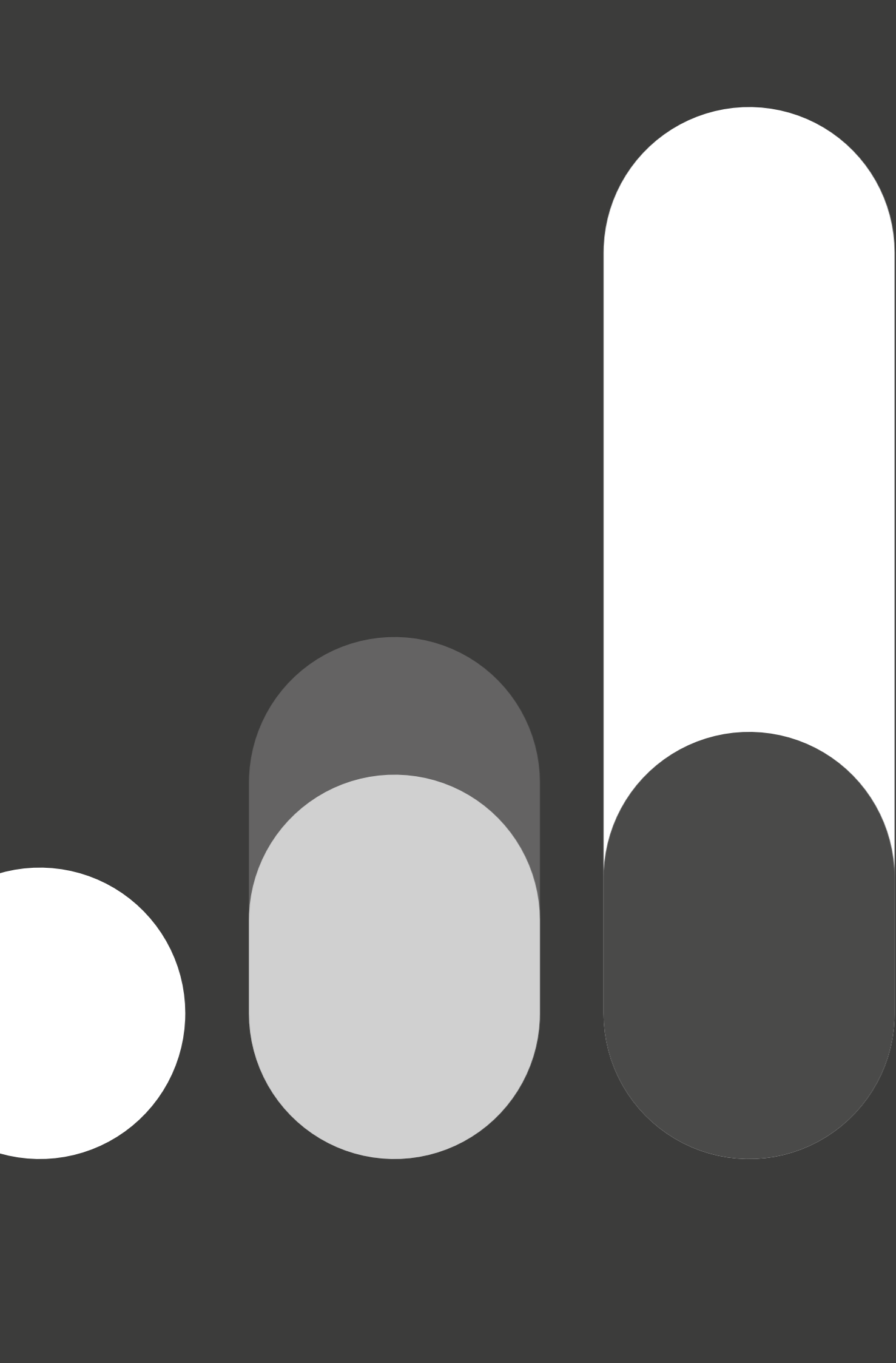


Sharing value and values

Bilancio di sostenibilità
Relazione d'impatto
2022





Condividere è una delle parole chiave della nostra contemporaneità

È l'azione che siamo chiamati a compiere più e più volte al giorno - nel lavoro, nelle reti sociali e nella nostra vita in generale - senza fermarci mai e con la consapevolezza di quanto sia difficile sottrarci a questa azione. Usare troppo una parola - come dicono gli esperti del linguaggio - potrebbe comportare una diluizione, addirittura uno svuotamento di significato: ma davvero la parola "condividere" potrebbe smettere di significare?

Come azienda ci siamo fermati a riflettere su quale sia il senso di questa parola per noi oggi. La risposta è nelle scelte concrete che compiamo per il bene delle persone, dell'ambiente e delle comunità. Abbiamo deciso di includere nel nostro statuto l'obiettivo di condividere "valore" (la ricchezza prodotta) e "valori" (come ad esempio la solidarietà, l'inclusività e il rispetto delle regole) con i nostri stakeholder: siamo diventati Società Cooperativa Benefit. Per noi la parola condividere, dunque, continua a significare.

Indice

Lettera agli stakeholder	5		
Highlights sostenibilità	6		
Nota metodologica	8		
01			
Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile	15		
1.1 Chi siamo	16		
1.2 I valori	17		
1.3 Struttura e storia del gruppo	19		
1.4 Mercati e scenari	21		
1.5 Strategia	28		
1.6 Il Piano strategico	30		
1.7 Il contributo di Camst allo sviluppo sostenibile	34		
02			
Il modello di business e la value chain	39		
2.1 Aree di business e mercati. I settori in cui opera Camst group	40		
2.2 Innovazione, ricerca, sviluppo e digitalizzazione	50		
2.3 Stakeholder	52		
2.4 I dipendenti	59		
2.5 La supply chain	60		
2.6 I clienti	61		
2.7 Le partnership	65		
2.8 Le membership	67		
2.9 Radicamento nel territorio e relazioni con le comunità	68		
03			
Governance e condotta responsabile del business	73		
3.1 Gli organi societari	74		
3.2 Il processo di delega e la struttura organizzativa	76		
3.3 Il consiglio di amministrazione	79		
3.4 Il modello organizzativo e di controllo	80		
3.5 Sistemi di gestione e certificazioni	84		
3.6 Governance e compliance	87		
04			
I temi materiali	91		
4.1 Gli impatti e i temi materiali di Camst	92		
4.2 Il processo di identificazione, valutazione e prioritizzazione	93		
4.3 I temi materiali	94		
4.4 Temi materiali: obiettivi e impegni	98		
4.5 La gestione dei rischi	102		
05			
La sostenibilità economica e finanziaria	107		
5.1 La creazione di valore economico	108		
5.2 La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale	110		
5.3 Gli investimenti finanziari e il fattore ESG	113		
5.4 Gli investimenti tecnici	114		
06			
Etica e integrità	119		
6.1 Etica e integrità del business	120		
6.2 Compliance ambientale, sociale ed economica	122		
6.3 Data privacy e cyber security	123		
07			
Filiera: prodotti, servizi e clienti	129		
7.1 Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura	130		
7.2 Approvvigionamento e uso delle materie prime	133		
7.3 Salute, sicurezza e qualità del prodotto e servizio	140		
7.4 Comunicazione e marketing responsabile	147		
7.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare	148		
08			
Risorse umane e ambiente di lavoro	157		
8.1 Opportunità di crescita e di sviluppo delle risorse umane	158		
8.2 Change management	162		
8.3 Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione	163		
8.4 Salute e sicurezza sul lavoro	181		
09			
Ambiente	193		
9.1 Ambiente e gestione dei processi produttivi	194		
9.2 Energia ed efficienza energetica	203		
9.3 Emissioni e cambiamenti climatici	213		
9.4 Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica	217		
GRI content index	220		
Relazione d'impatto 2022, la prima di Camst	227		

Essere cooperativa benefit



Dal 24 febbraio 2023 Camst è diventata una società cooperativa benefit. Siamo una delle imprese più grandi in Italia ad aver compiuto questo passo, sicuramente la più importante nel mondo della ristorazione e facility. Questa evoluzione della forma giuridica, scelta dai soci riuniti in assemblea, rafforza l'impegno nelle politiche di sostenibilità ambientale e sociale che guidano da sempre il nostro modello di impresa. Camst è da sempre attenta alle persone, alle comunità in cui opera e all'ambiente. Questa attenzione è ora scritta a chiare lettere nel nostro statuto. In questo modo gli impegni che ci assumiamo saranno più forti e vincolanti, non delle semplici affermazioni di principio. Attraverso i servizi di ristorazione, Camst group assicura l'accesso a un cibo sano, di qualità e che rispetta le comunità. Con i servizi di facility, proporremo soluzioni sempre più sostenibili per la cura degli spazi e degli ambienti. Scopo del passaggio a società benefit è proprio quello di attuare un'evoluzione progressiva del proprio modello di business e operativo, assicurando benessere e dignità a tutti i lavoratori dell'azienda, con una attenzione particolare verso i giovani, mettendo in atto pratiche di business trasparenti e rigenerative attraverso un'innovazione guidata da principi di qualità, salute e sostenibilità. Vogliamo valorizzare i territori in cui operiamo attraverso l'uso responsabile delle risorse, la riduzione degli sprechi e il rispetto dell'ambiente.

Per farlo stiamo lavorando all'attuazione di progetti di economia circolare, valutando l'impatto della produzione di beni e servizi sul nostro business.

Questa scelta risulta ancora più significativa perché ha preso corpo in una congiuntura economica non favorevole. Nel 2022 le nostre attività hanno risentito non solo del perdurare degli effetti del Covid (e le conseguenti chiusure delle scuole a gennaio e febbraio), ma soprattutto dei vertiginosi aumenti dei costi energetici e delle materie prime. Questi fattori esterni all'impresa ne hanno condizionato in maniera significativa il conto economico: ma grazie all'impegno e alla dedizione delle persone di Camst, siamo riusciti a chiudere un bilancio positivo e mettere le basi per un nuovo sviluppo. D'altra parte, essere sostenibili significa mettere al centro le azioni, i comportamenti e le scelte di sviluppo, focalizzate non solo sui problemi a breve termine ma anche, e soprattutto, su quelli a lungo raggio. L'oggi e il domani sono legati in modo indissolubile e non possiamo prescindere dal fatto che quello che facciamo oggi avrà conseguenze future a livello globale. Noi abbiamo fatto nostra questa visione.

Grazie all'impegno di tutta la cooperativa, riusciremo a guidare la nostra attività verso obiettivi concreti e misurabili, rafforzando ulteriormente la nostra natura sostenibile.

Francesco Malaguti
Presidente Camst group

Highlights sostenibilità

DATI DI SINTESI¹

Risultati economico-finanziari



659
Ricavi*

52,5
Prestito sociale

660
Valore economico distribuito*

142
Investimenti tecnici*

101
Patrimonio netto*

75
Investimenti finanziari analizzati ESG*

milioni di euro

I servizi Camst



80.836.445
Ristorazione, pasti serviti**



268
Facility, gestioni area soft services



207
Facility, gestioni area hard services

unità

Qualità dei servizi e dei prodotti



92
Verifiche ispettive effettuate dagli auditor interni ai locali e ai fornitori

1.648
Indagini su materie prime

1,39
Reclami su 1 milione di pasti (indice)

5.879
Tamponi ambientali

4.691
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo

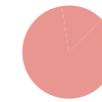
unità



90%
Acquisti da fornitori qualificati

350
Fornitori qualificati con certificazioni (BIO, BRC, IFS, ISO 22000, ISO 22005, ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA 8000) (area ristorazione) unità

Risorse umane



Dipendenti**
11.658
100%



Donne
9.857
85%



Uomini
1.801
15%

unità

10.658
Occupati a tempo indeterminato**

6.365
di cui soci
Camst capogruppo

4.124
di cui non soci
Camst capogruppo

283
Eventi infortunistici – ristorazione**

52
di cui Camst facility

unità



81.735
Ore totali formazione**

Ambiente

743.803
Totale energia consumata**
Gj

1.026,92
Prelievi idrici**
megalitri

2.938
Totale rifiuti ristorazione**
tonnellate

294,8
Totale rifiuti facility
tonnellate

48.773
Emissioni CO₂ Scope 1 e Scope 2**
tonnellate CO₂e

7,5
di cui pericolosi

4,1
di cui pericolosi

¹I dati presentati in questa tavola riassuntiva sono riferiti a Camst capogruppo ad eccezione di quelli contrassegnati da [*] e [**].

* Camst group

** Camst capogruppo e controllate italiane

Nota metodologica

Presentazione del bilancio e criteri di rendicontazione

Il bilancio di sostenibilità di Camst soc. coop. arl e controllate (di seguito Camst group) viene redatto su base volontaria, con periodicità annuale e ha l'obiettivo di fornire agli stakeholder un quadro completo degli impatti più significativi di Camst group sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui diritti umani, e su come Camst group gestisca tali impatti. Le informazioni relative ai temi ambientali, sociali, economici e sulla governance riportate nel bilancio di sostenibilità consentono una migliore comprensione delle attività svolte da Camst group, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotto dalle stesse. Si richiama l'attenzione sulla circostanza che nel mese di novembre 2022 è stata approvata dal Parlamento Europeo la Direttiva EU 2022/2464 (CSRD Corporate sustainability reporting directive), che modifica la precedente Direttiva 2014/95 (recepita in Italia dal D.Lgs 254/2016). La nuova direttiva entrerà in vigore a partire dal reporting relativo all'esercizio 2024, secondo un calendario di progressiva estensione dell'obbligo normativo e prevede, tra gli altri contenuti, che la rendicontazione / informativa di sostenibilità venga obbligatoriamente collocata all'interno della relazione sulla gestione al bilancio consolidato, in una sezione dedicata. Il bilancio di sostenibilità 2022 di Camst group è stato redatto secondo le metodologie ed i principi previsti dai GRI sustainability reporting standards, definiti dal Global reporting initiative (GRI Standards) secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards), rendicontando quei GRI Standards selezionati, o parti del loro contenuto, indicati nei diversi capitoli del bilancio di sostenibilità e riepilogati nel GRI Content index, parte integrante del presente documento. Per il reporting di sostenibilità sono stati applicati i GRI standard pubblicati nel 2021, che hanno aggiornato il processo di redazione, l'informativa di carattere

generale ed il processo di identificazione e valutazione dei temi materiali: GRI 1 Principi fondamentali; GRI 2 Informativa generale; GRI 3 Temi materiali. Il GRI 1 Foundation 2021 definisce in particolare i principi generali del reporting di sostenibilità (Reporting principles): accuratezza, equilibrio, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività e verificabilità. I GRI Standards e i relativi indicatori di performance rendicontati sono quelli rappresentativi delle tematiche di sostenibilità rilevanti (temi materiali) analizzate, coerenti con l'attività di Camst group e relativi impatti. Il processo di analisi, identificazione, valutazione e prioritizzazione dei temi materiali, come descritto nel capitolo 4 è stato condotto secondo quanto richiesto dai GRI Standards, tenuto conto dell'opzione di rendicontazione adottata. I temi materiali sono stati identificati, tra le altre fonti utilizzate, anche tenendo conto dei contenuti dello standard di settore GRI 13: Agriculture aquaculture and fishing sectors, pubblicato nel 2022. L'eventuale ricorso a stime per alcune delle informazioni quantitative viene direttamente richiamato nei diversi paragrafi del presente documento, a commento dei dati presentati. Per assicurare la coerenza e la comparabilità delle informazioni, ove ritenuto necessario per la correzione di eventuali errori o per tener conto della modifica nella metodologia di misurazione degli indicatori o nella natura dell'attività, i dati quantitativi presentati e relativi ai precedenti periodi possono essere ricalcolati e riesposti (restatement) rispetto a quanto pubblicato nel Bilancio di sostenibilità del precedente esercizio. Le relative indicazioni, criteri di ricalcolo ed effetti vengono evidenziati nei corrispondenti capitoli e paragrafi. Il bilancio di sostenibilità di Camst group, redatto su base volontaria, non comprende l'informativa prevista dall'art.8 del Regolamento UE 2020/852, relativo alla Tassonomia dell'Unione Europea in materia di attività sostenibili in quanto Camst group non è al momento obbligato a pubblicare tale informativa.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni qualitative e quantitative è rappresentato dalle performance di Camst soc. coop. arl e società controllate, con

sede in Italia, consolidate integralmente, per l'intero esercizio di riferimento (periodo dal 01 gennaio 2022 al 31 dicembre 2022), come indicato in tabella.

Società comprese nel perimetro

Camst soc. coop. arl	Capogruppo
Bassa Romagna Catering Spa	Controllata
Gerist Srl	Controllata
Finrest Spa	Controllata
I Praticelli Spa	Controllata
Fo.Rest Soc. Cons. Arl	Controllata

Rispetto al perimetro di riferimento del Bilancio consolidato di Camst group al 31 dicembre 2022 non sono stati compresi i dati e le informazioni relative alle società

controllate estere in Germania e Danimarca (indicate in tabella), poiché hanno avviato un percorso individuale di sostenibilità volto alla rendicontazione.

Società non comprese nel perimetro

Cheval Blanc Kantiner A/S - Danimarca	Controllata
Camst Deutschland Dienstleistungs GmbH - Germania	Controllata
L&D GmbH - Germania	Controllata
L&D Holding GmbH & Co. KG - Germania	Controllata
L&D Betriebsgastronomie GmbH - Germania	Controllata

Le società Catering Arcasa S.L. e Comer Bien S.L. sono uscite dall'area di consolidamento nel corso dell'esercizio 2022.

Infine, nel bilancio consolidato di Camst group al 31 dicembre 2022 non viene rendicontata la società controllata Ristorazione Futura S.r.l., fondata il 22 dicembre 2022 a seguito di un'operazione di verticalizzazione della direzione acquisti e logistica, i cui dati erano già compresi in quelli della capogruppo. 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 (Italia): Camst capogruppo e società controllate italiane.
- Camst: Camst capogruppo.

Al fine di permettere il confronto dei dati nel tempo e la valutazione dell'andamento delle attività di Camst group vengono presentati i dati comparativi relativi ai due esercizi precedenti. In considerazione delle modifiche intervenute nel perimetro di

rendicontazione i dati degli esercizi 2020 e 2021 vengono esposti sulla base di un perimetro omogeneo rispetto a quello adottato per il 2022.

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 sistemi integrati e sostenibilità. Il presente documento è stato presentato al consiglio di amministrazione, al board di Camst soc. coop. arl, all'assemblea dei soci e non è stato sottoposto a revisione (assurance). Il bilancio di sostenibilità è pubblicato nel sito istituzionale di Camst all'indirizzo www.sostenibilita.camstgroup.com. Per richiedere maggiori informazioni in merito è possibile rivolgersi alla seguente e-mail: sostenibilita@camst.it. Camst soc. coop. arl. ha notificato a GRI (Global reporting initiative) l'utilizzo dei GRI Standards e la relativa dichiarazione d'uso (Statement of use).



IDENTITÀ

ESSENZA, AUTENTICITÀ, ORIGINE, INTEGRITÀ,
RICONOSCIMENTO, VALORI, RADICI

Quando un'identità è collettiva

Non si può riflettere sulla parola identità senza ricordare un personaggio della letteratura tra i più noti: il "fu" Mattia Pascal dell'omonimo libro di Pirandello. "Nessuno, nessuno si ricordava più di me, come se non fossi mai esistito", lamenta l'uomo tornato nel paesino natale, dopo essersi riappropriato dell'identità perduta; per tutti, però, è ormai uno sconosciuto, perché ha tradito se stesso diventando qualcun altro. Che si tratti di un individuo o di un'azienda, cambiare del tutto identità è una prospettiva che talvolta può apparire allettante, ma che nasconde numerose insidie come ci insegna questa storia. Diventare "altro" da sé ci rende "nessuno", perché l'identità è un concetto relazionale e negoziale: riflette non solo l'idea

che abbiamo di noi stessi, ma anche quella che gli altri hanno di noi – o che perlomeno presumiamo abbiano di noi). Questo è ancora più vero per le aziende, che, a differenza delle persone, devono contare su un'identità collettiva, che in parte riflette la propria storia, in parte è costruita, ma che deve essere riconosciuta da molte categorie di persone, dentro e fuori le mura dell'impresa. Nelle aziende, identità e cultura organizzativa sono concetti che tendono ad avvicinarsi senza mai sovrapporsi, perché entrambi condividono l'aspetto più profondo e, quindi, meno visibile: i valori. Un aspetto che Camst ha scelto di portare ancora di più alla luce, divenendo società benefit.

[sostenibilita.camstgroup.com](https://www.sostenibilita.camstgroup.com)

Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile

Una lunga storia è una grande responsabilità. Ci siamo adoperati per crescere, per diversificare, per cercare occasioni di sviluppo in nuove aree, per stringere partnership in altri Paesi; insomma, per essere all'altezza delle aspirazioni dei fondatori e di chi ci ha preceduto. Nel 2022, per mettere in sicurezza principi e valori, abbiamo avviato il percorso che ci ha portato ad acquisire il profilo giuridico di società benefit. Ora il bene comune è iscritto anche nel nostro statuto.

1.

1.1 Chi siamo

La scelta di diventare società benefit rappresenta per noi l'evoluzione naturale di un percorso di sviluppo che mette al centro la persona e la ricerca della sostenibilità.

Camst è una cooperativa di produzione e lavoro – la cui sede principale è a Villanova di Castenaso, Bologna - nata a Bologna nel 1945 per offrire servizi di ristorazione. A seguito di una decisione maturata nel corso degli ultimi anni, Camst ha adottato lo status legale di società benefit, ufficialmente acquisito il 24 febbraio 2023 in seguito alla votazione in assemblea da parte dei soci della cooperativa. L'evoluzione della cooperativa nel corso degli anni ha portato Camst group ad operare in tutto il territorio nazionale nell'ambito della ristorazione collettiva (scuole, aziende, ospedali e case di cura), nella ristorazione commerciale, fieristica e nel banqueting per eventi. Sono nate nuove società che hanno permesso alla cooperativa di estendere le sue attività su tutto il territorio italiano ma anche nel contesto internazionale su diversi paesi europei.

La dimensione internazionale del gruppo è il risultato di operazioni di acquisizione che hanno portato società estere sotto il controllo della capogruppo Camst. Ad oggi Camst è presente in Germania, Danimarca e Svizzera, paesi in cui il segmento d'elezione è quello della ristorazione aziendale di qualità. Per offrire ai clienti pubblici e privati un servizio completo, Camst group ha diversificato la propria offerta aprendosi al mercato del facility management, con una forte specializzazione nelle due categorie del soft e del tech facility management. Al 31 dicembre 2022 il gruppo conta complessivamente 13.103 dipendenti (di cui 11.658 nelle società del gruppo in Italia), con un patrimonio netto consolidato di 101.270.333 euro e ricavi per 659.016.731 euro (di cui 642.359.304 euro di ricavi per vendite e prestazioni).



1.2 I valori

La nostra azienda ha voluto associare agli obiettivi di profitto e mutualistici, quelli propri delle società benefit che si impegnano a generare un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

L'identità di Camst group può contare su radici profonde e valori condivisi, che guidano il modello di business in modo coerente e consapevole, offrendo l'opportunità di sviluppare alleanze con partner che possano integrare l'offerta di servizi e generare un impatto positivo, a vantaggio di tutti gli stakeholder. Acquisire la qualifica di società benefit, è un'evoluzione del concetto di azienda, che aggiunge ai propri obiettivi (di profitto, come le aziende tradizionali, o mutualistici come nel caso delle cooperative) lo scopo di avere un impatto positivo sulla società e sull'ambiente, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti dei lavoratori, clienti, comunità di riferimento e tutti i portatori di interesse

dell'azienda. Per fare ciò, la cooperativa si impegna a perseguire tre finalità di beneficio comune, nello specifico:

- benessere delle persone: assicurare alle persone che lavorano per l'azienda condizioni di lavoro in linea con i valori di dignità, onestà, inclusione, equità.
- partnership e interdipendenza: attraverso la collaborazione con i portatori d'interesse, realizzare attività oneste, trasparenti e innovative seguendo i principi di qualità, salute e sostenibilità nel rispetto delle generazioni future.
- tutela dell'ambiente: contribuire alla creazione di un sistema economico a zero emissioni e valorizzare il territorio in cui si opera.

Ispirazioni e valori

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

Principi cooperativi



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

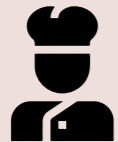


Una testa, un voto
Tutti i soci sono uguali, ognuno vota in quanto socio e non per il capitale versato



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

Valori e purpose



Passione e attenzione per i nostri clienti
Scegliamo passione, energia, impegno per migliorare il benessere e la qualità della vita



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



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

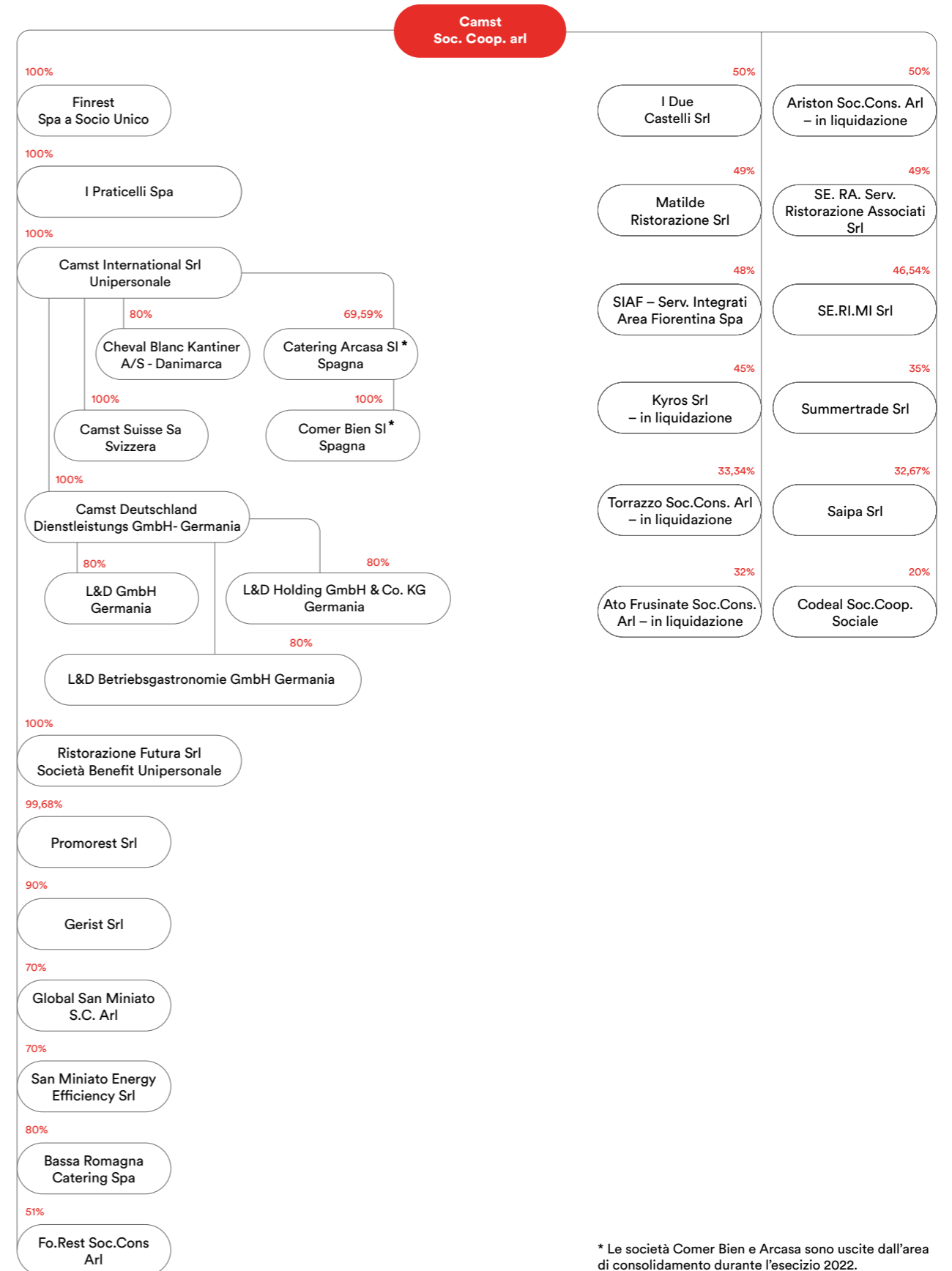


Lealtà e affidabilità
Scegliamo di essere un partner su cui contare, prendendoci cura delle comunità e dei territori in cui operiamo



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

1.3 Struttura e storia del gruppo



* Le società Comer Bien e Arcasa sono uscite dall'area di consolidamento durante l'esercizio 2022.

La nostra storia

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

1945

Gustavo Trombetti fonda a Bologna Camst.



Anni '70

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



Anni '90

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

Anni 2010

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

2023

Acquisizione dello status di società benefit

Anni '60

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



Anni '80

Sviluppo della ristorazione scolastica.

Anni 2000

Sviluppo di un nuovo format per la ristorazione commerciale.



2017

Sviluppiamo il business del facility management e proseguiamo l'espansione all'estero in Spagna, Danimarca e Germania

1.4 Mercati e scenari

Mai come ora siamo stati tanto vicini al rischio di un altro conflitto mondiale. L'Europa - con le sue debolezze, ma anche con la sua forza ispiratrice - sembra continuare a cercare una propria strada, in un contesto che si fa sempre più difficile.

Il contesto internazionale

L'economia globale continua a risentire dell'elevata inflazione, della forte incertezza connessa alla guerra in Ucraina e dell'orientamento restrittivo delle politiche monetarie. Nel quarto trimestre del 2022 gli indicatori congiunturali e le statistiche nazionali disponibili hanno segnalato un peggioramento del quadro, più marcato nei paesi avanzati e in Cina. Anche il commercio internazionale ha rallentato alla fine dell'anno. Il rallentamento della domanda mondiale ha contribuito a moderare il prezzo del petrolio. In Europa le quotazioni del gas naturale sono nettamente diminuite - grazie alle temperature miti, al calo della domanda

industriale e ai consistenti stoccaggi accumulati - pur rimanendo su livelli storicamente alti. Permangono forti rischi connessi all'evoluzione del contesto geopolitico. L'inflazione, nonostante alcuni segnali di diminuzione, si è mantenuta elevata e le banche centrali dei principali paesi avanzati hanno proseguito nell'azione di restrizione monetaria. Le istituzioni internazionali prefigurano un indebolimento della crescita mondiale per l'anno in corso (fonte Banca d'Italia). Secondo Prometeia il 2023 dovrebbe essere contraddistinto da una debole crescita del Pil globale e del commercio internazionale, con alcuni trimestri di recessione tecnica in Europa e Stati Uniti e una crescita in Cina seppur al di sotto degli obiettivi governativi (Italy in the global economy - gennaio 2023).



Il contesto economico italiano

Nel 2022 il Pil ai prezzi di mercato ammonta a 1.909.154 milioni di euro correnti, con un aumento del 6,8% rispetto all'anno precedente a valore e del 3,7% a volume. Considerando l'intero anno la domanda nazionale al netto delle scorte ha contribuito positivamente alla dinamica del Pil per 4,6 punti percentuali, mentre l'apporto della domanda estera netta è stato negativo per 0,5 punti e quello della variazione delle scorte per 0,4 punti. Nel quarto trimestre 2022 si osserva tuttavia una lieve variazione congiunturale negativa, determinata da un rallentamento della domanda interna al netto delle scorte, nonostante un contributo positivo della domanda estera netta. In particolare, tra ottobre e dicembre la spesa delle famiglie ha mostrato forti cali per tutti i tipi di acquisti. Al contrario, gli investimenti fissi lordi hanno registrato un forte recupero congiunturale, sostenuti dall'aumento della spesa per impianti, macchinari, armamenti e da quella per i fabbricati non residenziali. Dal lato dell'offerta, nel complesso, l'indice del fatturato delle imprese corretto per gli effetti di calendario è cresciuto del 12,7%. Considerando le sole imprese di servizi, l'indice del fatturato è aumentato del 13,5%, in lieve rallentamento rispetto all'anno precedente ma comunque su livelli superiori a quelli pre-pandemia. La ripresa è stata robusta nei settori legati al turismo e le attività dei servizi di alloggio e ristorazione hanno superato i livelli del 2019 (+28,3% e +45,8% il tasso di crescita medio rispettivamente nel 2021 e 2022). Tra ottobre e dicembre 2022 il valore aggiunto espresso a valori concatenati dell'industria in senso stretto ha tuttavia registrato un decremento (-0,8%, -0,7% nel terzo trimestre). Il calo del settore dei servizi è stato più contenuto (-0,1%), mentre il comparto delle costruzioni ha ripreso a crescere (+2,4%, -2,3% nel periodo precedente). Le prime informazioni per il 2023 hanno mostrato una decelerazione per la manifattura. A gennaio, l'indice destagionalizzato della produzione industriale è diminuito, anche se con segnali discordanti tra i principali raggruppamenti di industria. Il settore energetico ha registrato una sostanziale stabilità, mentre quello dei beni di consumo è aumentato di 0,9%. I beni intermedi hanno segnato una variazione negativa (-0,6%) e il rallentamento della

produzione di beni strumentali è stato particolarmente marcato (-2,0%). Il settore delle costruzioni ha registrato a dicembre una crescita congiunturale dell'indice di produzione (+0,4%), che fa seguito a un forte aumento di novembre (+2,8%). L'andamento positivo degli ultimi mesi dell'anno ha però solo parzialmente compensato la flessione del terzo trimestre. Nell'ultimo anno, si è registrato un aumento del numero di occupati di oltre mezzo milione di unità (+545 mila, +2,4%) associato alla riduzione del numero di disoccupati (-339 mila, -14,3%) e di quello degli inattivi di 15-64 anni (-484 mila, 3,6%). Il tasso di occupazione (15-64 anni) sale al 60,1% (+1,9 punti percentuali in un anno), quello di disoccupazione scende di 1,4 punti percentuali e quello di inattività (15-64 anni) di 1,1 punti. L'andamento dell'input di lavoro nelle imprese conferma la crescita: aumentano le posizioni dipendenti - del 4,7% -, cresce il monte ore lavorate - del 12,0% - e diminuisce il ricorso alla Cig (-85,3 ore ogni mille lavorate). Nel mese di dicembre 2022 si stima che l'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC), al lordo dei tabacchi, aumenti dello 0,3% su base mensile e dell'11,6% su base annua. In media, nel 2022 i prezzi al consumo crescono dell'8,1% (+1,9% nel 2021). Al netto degli energetici e degli alimentari freschi, i prezzi al consumo aumentano del 3,8% (+0,8% nell'anno precedente) e al netto dei soli energetici del 4,1% (+0,8% nel 2021). Il rallentamento su base tendenziale dell'inflazione è dovuto prevalentemente ai prezzi degli energetici non regolamentati (che, pur mantenendo una crescita sostenuta, passano +69,9% a +63,3%), degli alimentari non lavorati (da +11,4% a +9,5%) e dei servizi relativi ai trasporti (da +6,8% a +6,0%); per contro, un sostegno alla dinamica dell'inflazione deriva dall'accelerazione dei prezzi degli energetici regolamentati (da +57,9% a +70,2%), degli alimentari lavorati (da +14,3% a +14,9%), dei servizi ricreativi, culturali e per la cura della persona (da +5,5% a +6,2%), e dei servizi relativi alle comunicazioni (da +0,2% a +0,7%). L'indebitamento netto delle amministrazioni pubbliche (AP), misurato in rapporto al Pil, è stato pari a -8,0%, a fronte del -9,0% nel 2021. Il saldo primario (indebitamento netto meno la spesa per interessi) misurato in rapporto al Pil, è stato pari a -3,7% (-5,5% nel 2021).

Ristorazione

I consumi fuori casa

Nel 2021 i consumi fuori casa in Italia (servizi di ristorazione) superano i 64 mld di euro a valori correnti (Istat marzo 2023), con un aumento di circa il 19%. I dati preconsuntivi del 2022 indicano un'ulteriore ripresa del fatturato settoriale, nonostante un contesto socio economico influenzato dall'incremento esponenziale dei costi energetici e di alcune materie prime, conseguenza di gravi tensioni internazionali, oltre che dal perdurare della pandemia da Covid 19. Impatta positivamente sul settore la spinta della ripresa economica e la crescita dell'occupazione. Secondo TradeLab i consumi fuori casa a fine 2022 si attesteranno attorno ai 90 mld di euro.

La ristorazione organizzata in Italia

Considerando solamente la ristorazione organizzata, Cerved stima che nel 2022 i mercati della ristorazione commerciale in catena e della ristorazione collettiva (compresi i buoni pasto) valgano 13.700 milioni di euro, in aumento del 18% rispetto all'anno precedente. Nel 2022 Cerved stima che il settore della ristorazione collettiva appaltata sia cresciuto del 6,8% rispetto al 2021, attestandosi sui 4.165 milioni di euro, ancora lontani dai valori raggiunti nel 2019 (4.700 milioni di euro). Complessivamente il numero dei pasti erogati registra una crescita del 6,3%, evidenziando un incremento dei prezzi medi dello 0,5%, nonostante la forte crescita dei costi energetici e dei costi delle derrate alimentari, a causa di una distorsione che ha portato le diverse imprese ad operare a prezzi fissi (senza nessun adeguamento) malgrado la fiammata inflazionistica. Il settore dei buoni pasto nel 2022 vede un'ulteriore sensibile crescita del fatturato settoriale, con un incremento a valore pari al 14,5%. Il preconsuntivo stimato da Cerved si attesta sui 3.652 milioni di euro. Impattano positivamente sull'area il progressivo recupero di posti di lavoro, un minor ricorso allo smart working rispetto al 2021 ed una maggiore

propensione da parte delle aziende all'utilizzo di questo strumento come politica di welfare. La ristorazione commerciale in catena, secondo Cerved, raggiunge nel 2022 i 5.900 milioni di euro (+31,1% rispetto al 2021), attestandosi su valori superiori al 2019 (5.200 mln di euro). Le migliori performances sono registrate dalla ristorazione nei trasporti in concessione (+35,5%), settore che maggiormente era stato colpito nel 2020 (-44,4%), riportando un notevole calo del fatturato, un numero consistente di chiusure o mancate riaperture di locali. Nel 2022 impattano positivamente il progressivo allentamento delle restrizioni, la ripresa progressiva del canale trasporti oltre alla ripresa dei flussi turistici, e un adattamento delle nuove modalità di consumo della ristorazione urbana.

La ristorazione collettiva

Il settore trae beneficio dall'ulteriore ripresa del canale scuola (+7,8% il numero dei pasti rispetto al 2021) e dall'importante crescita del canale residuale "militare/altro" (+14,7% il numero dei pasti rispetto al 2021), unica area che si posiziona su livelli superiori al periodo pre-Covid. In crescita contenuta il numero di pasti del segmento della ristorazione sanitaria (+2,5%), che tuttavia rappresenta l'area che ha sofferto di meno nel 2020. Diverso invece l'andamento del segmento della ristorazione aziendale (+5,8% i pasti erogati in termini reali), area maggiormente in difficoltà nel triennio 2020-2022. Dopo l'importante ridimensionamento del 2020 (-42,8% il numero pasti consumati), nel biennio 2021-2022 ha recuperato solo in parte i volumi persi, attestandosi su volumi che sono i 2/3 del livello pre-Covid. Impattano negativamente sulla ristorazione aziendale la diffusione dello smartworking, diventato in parte strutturale, che consente a migliaia di lavoratori di restare a casa a scapito dei consumi all'interno delle mense aziendali, ed il continuo ed importante sviluppo dei buoni pasto (servizio sostitutivo di mensa aziendale), che nel biennio 2021-2022 ha registrato un incremento in termini reali di oltre il 16%.

Facility management

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

Rientrano nell'ambito del facility management:

- servizi agli edifici;
- servizi agli spazi;
- servizi alle persone.

Il mercato del FM è molto vasto e 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: offerta di singoli servizi agli edifici, agli spazi o alle persone.

Gestione integrata dei servizi

Il fatturato del settore del facility management nel 2022 è pari, secondo i dati di preconsuntivo, a 2.765 milioni di euro e registra un aumento del 3,6% rispetto all'anno precedente.

Le aree d'affari evidenziano una tendenza in crescita, pari al 3,6% per l'area servizi tecnici per gli edifici (+7,8% nel 2021) e al 3,5% per quella dei servizi allo spazio e alle persone (+5,8% nel 2021). Il mercato nazionale, superata la fase più critica dell'emergenza sanitaria, ha tratto beneficio dalla progressiva ripresa delle attività economiche più colpite dalla pandemia, soprattutto nel terziario, nella pubblica amministrazione e negli istituti scolastici e università. La ripresa risente

comunque, anche se in misura limitata, della persistenza dello smart working che depotenzia la possibilità di crescita di una parte dei servizi. In particolare, l'andamento del settore risulta influenzato da:

- crescita della domanda di riqualificazione energetica, anche se depotenziata dall'aumento dei costi energetici e della conseguente riduzione della capacità di spesa delle aziende private;
- aumento dei servizi di disinfezione e sanificazione degli ambienti pubblici e privati aperti al pubblico, in tutti i mercati di destinazione;
- crescita della domanda attivata dall'industria e dal terziario, anche se risente ancora della persistenza del ricorso allo smart working di una parte degli impiegati;
- ripresa della domanda attivata nell'ambito dell'istruzione, con il ripristino della didattica in presenza e con la riapertura delle sedi istituzionali e degli uffici territoriali;
- crescita della domanda dei servizi soprattutto nel settore del turismo e pieno ripristino del funzionamento degli aeroporti e delle stazioni ferroviarie;
- stabilizzazione della domanda del settore sanità (ospedali, case di cura), che evidenzia una occupazione critica ma meno elevata delle strutture rispetto al picco di posti letto impegnati nel 2020 per l'emergenza sanitaria.

L'area d'affari dei servizi tecnici per l'edificio rappresenta il 52,1% del fatturato totale del settore, per un valore di 1.440 milioni di euro, in crescita del 3,6% sul 2021. Quest'area nel 2021 era cresciuta del 7,8% rispetto al 2020. L'area dei servizi per lo spazio e le persone raggiunge un valore di 1.325 milioni di euro, pari al 47,9% del totale e nel 2022 cresce del 3,5% rispetto all'anno precedente.

Pulizie professionali

Il settore comprende le imprese che svolgono attività di pulizia e disinfezione. Il settore delle imprese di pulizia comprende 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/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

Nel 2021 il fatturato del settore raggiunge i 7.180 mln di euro e segna un aumento del 3,6%, rafforzando il trend positivo registrato già durante il 2020, grazie alla domanda di pulizie e sanificazioni trainata dall'applicazione dei protocolli anticovid, non solo in ambito sanitario ma in quasi tutti i principali mercati di sbocco.

- L'area delle pulizie civili, che incide per il 59,6% sulla domanda settoriale, è risultata in crescita dell'1,9%.
- L'area delle pulizie sanitarie conferma il trend decisamente positivo (+6,7%), anche se in rallentamento, grazie al mantenimento della domanda di disinfezione e alle attività straordinarie di sanificazione, richieste durante tutto il corso dell'anno.
- L'area delle pulizie industriali, la più piccola dal punto di vista dimensionale (13,9% del settore), evidenzia un incremento del 5,3%, in rallentamento rispetto al precedente esercizio.

Per il 2022 Cerved stima un trend ancora di segno positivo, anche se in rallentamento rispetto al precedente esercizio (+1,7%); la fine dell'emergenza sanitaria, con l'applicazione meno generalizzata dei protocolli anticovid e l'assenza del bonus sanificazione fanno prevedere una domanda meno dinamica di quella che ha caratterizzato il 2021.

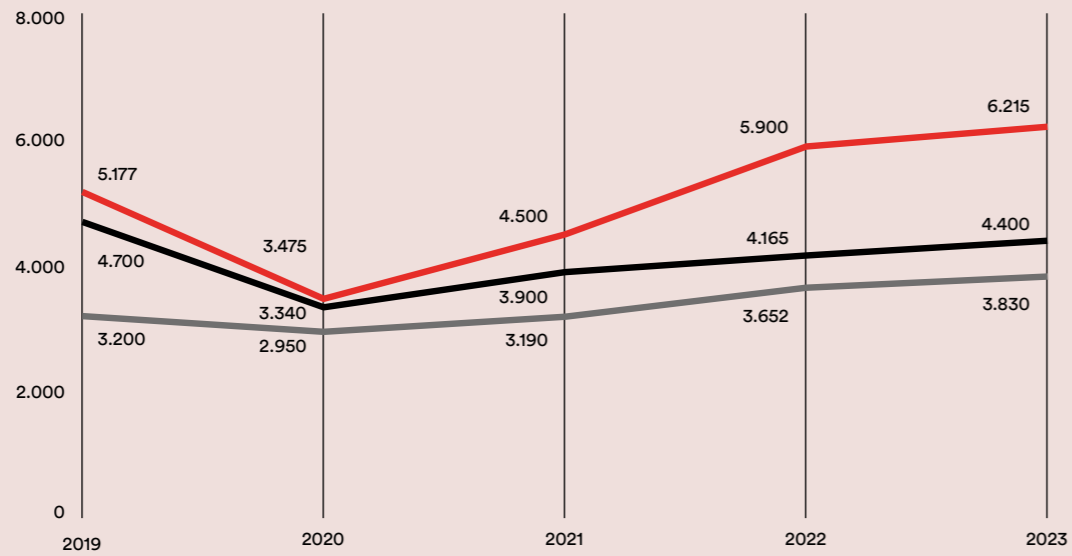


Andamento dei principali mercati in cui opera Camst group

Il mercato della ristorazione collettiva

Valori in euro per mille

- Ristorazione commerciale moderna
- Ristorazione collettiva
- Buoni pasto

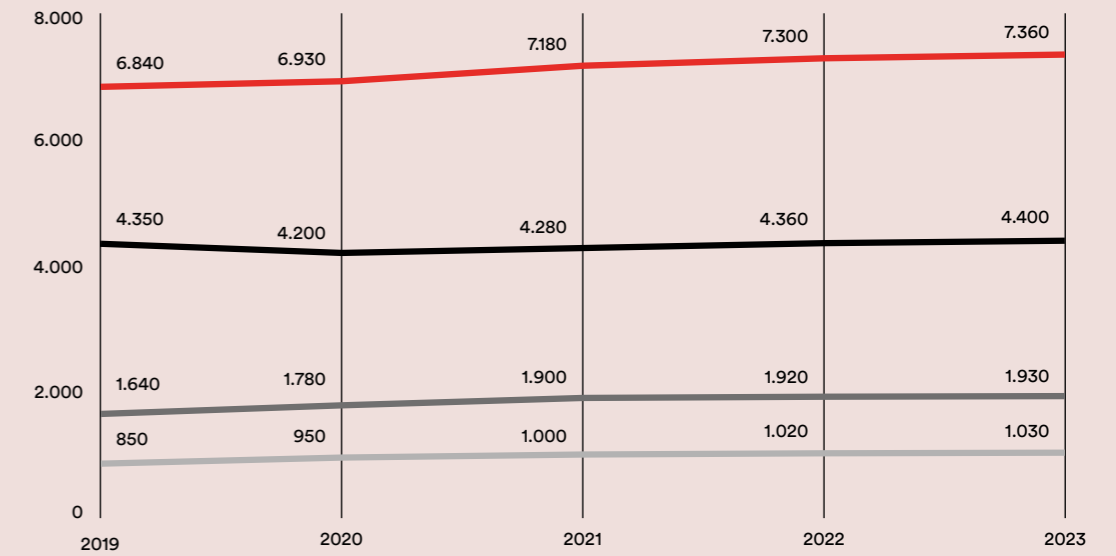


Il mercato delle pulizie

Valori in euro per mille

- Giro d'affari
- Civile
- Ospedaliero
- Industriale

Fonte: Cerved 2022

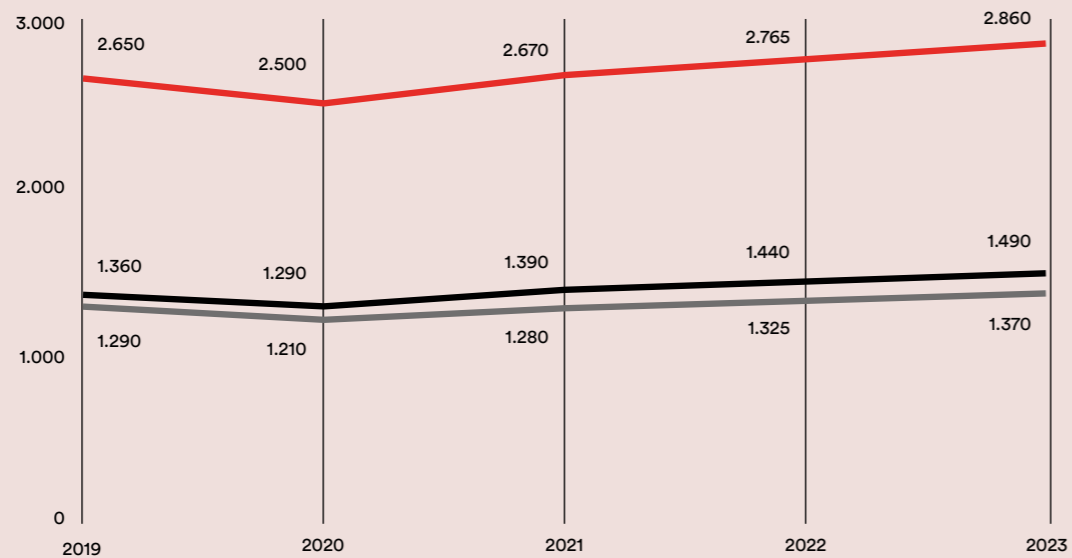


Il mercato dei servizi integrati di gestione degli edifici

Valori in euro per mille

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

Fonte: Cerved 2023



1.5 Strategia

Pnrr - una delle sigle più citate da politici ed economisti - è un maxipiano promosso dalla Ue per il rilancio economico degli stati membri dopo la pandemia. Un quadro prospettico dove trova corrispondenza anche il Piano strategico di Camst.

Il Piano strategico di Camst trova un riscontro nel quadro politico e nelle strategie dell'Unione Europea come il piano di ripresa economico-finanziario denominato **Next generation EU (NGEU)**, che è lo strumento volto a risollevare le economie degli stati membri europei dopo gli ingenti

danni causati dalla pandemia. Attraverso il **Pnrr** - che è lo strumento attraverso il quale il Paese può accedere ai fondi stanziati dal Next generation EU- l'Italia è riuscita a beneficiare dei due principali strumenti del NGEU, il **Dispositivo per la ripresa e resilienza (RRF)** e il **Pacchetto assistenza**

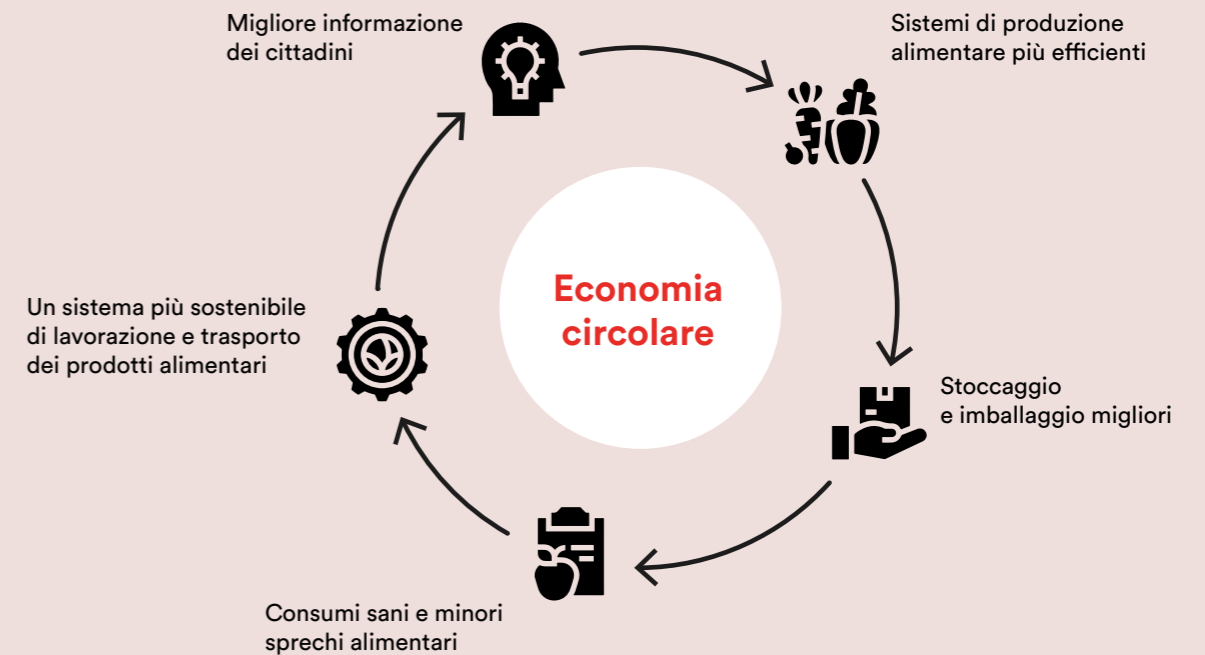
alla ripresa per la coesione e i territori d'Europa (REACT-EU).

Le proposte del Pnrr italiano fissano obiettivi ed azioni specifiche che vedono infatti come centrali alcune politiche dei settori di riferimento di Camst, come schematizzato nella grafica in fondo alla pagina.

Nel quadro di una Europa più sostenibile si colloca anche la **Politica agricola comune (PAC)**, fondata su dieci obiettivi chiave incentrati su aspetti sociali, ambientali ed economici. In particolare, la **PAC 2023-2027**, entrata in vigore il 1° gennaio 2023, mira ad aumentare il livello di sostegno fornito agli agricoltori dell'UE, definisce strategie per garantire un accesso continuo a prodotti alimentari di alta qualità, promuove azioni contro i cambiamenti climatici, oltre a fornire

un sostegno sempre maggiore alle aziende agricole di piccole dimensioni. Il programma della Commissione europea si basa inoltre su un'iniziativa cardine, ovvero il **Green deal europeo**, che rappresenta la risposta dell'UE alla crisi climatica in corso e rende vincolante l'obiettivo di ridurre le emissioni del 55% entro il 2030 e la neutralità climatica entro il 2050. Due elementi chiave del Green deal sono rappresentati dalla promozione dell'economia circolare e dalla realizzazione di un sistema alimentare sostenibile: la così detta **strategia "dai campi alla tavola" (From farm to fork)**. Presentata dalla Commissione a maggio 2020, la strategia riguarda l'intera catena alimentare, dalla riduzione dell'uso di pesticidi e fertilizzanti e delle vendite di antibiotici fino all'aumento dell'agricoltura biologica.

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



Fonte: Eu Green deal "Dal produttore al consumatore" fact-sheet

1.6 Il Piano strategico

Intitolato “Il futuro che scegliamo”, il piano approvato in Camst nel febbraio 2021, ancor prima della pubblicazione del Pnrr, è un invito a essere protagonisti del percorso di sviluppo, nessuno escluso.

Nel 2021 è stato approvato il Piano strategico di Camst group con il quale sono state tracciate le scelte di business di lungo periodo. Il Piano 2021-2025 è stato sviluppato per dare una risposta ai cambiamenti economici e sociali imposti inizialmente dalla pandemia e, in seguito, dallo scenario geopolitico che ha fortemente condizionato il 2022. La scelta di intitolare il Piano “Il futuro che scegliamo” sottolinea la convinzione di voler essere attori protagonisti dei nostri prossimi anni e del percorso di crescita che abbiamo definito nei settori della ristorazione e del facility. A partire dall'analisi delle tendenze del mercato, Camst group ha cercato di intercettare i filoni di sviluppo socio-economici all'interno dei quali collocare le scelte che determinano il cammino

da intraprendere, focalizzando il proprio impegno su tre aree rilevanti: salute, sicurezza e benessere; territorio; sostenibilità. Nell'ottica di creare valore condiviso (shared value) per tutti gli stakeholder – le persone, le comunità, il territorio e l'ambiente - il Piano strategico di Camst group richiede l'assunzione di impegni sui temi della salute, della sostenibilità e della responsabilità, quali bussole nel nostro percorso per affrontare lo scenario in continuo mutamento. Per realizzare gli impegni contenuti nel Piano (riportati nella pagina a fianco), il capitale umano rappresenta l'elemento distintivo per lo sviluppo dell'azienda. Camst group ha messo in campo una people strategy i cui pilastri sono la formazione, lo sviluppo del middle management e il talent management.

Gli impegni contenuti nel Piano

Salute, sicurezza e benessere

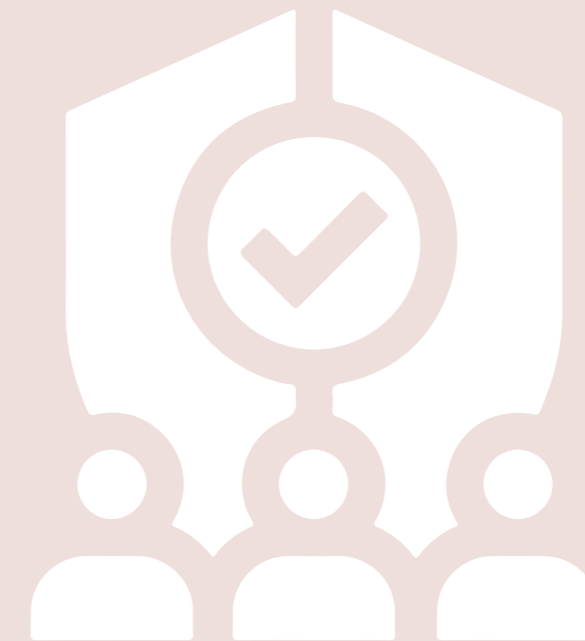
Gestione del business nei diversi segmenti di attività valutando e dando priorità agli impatti sulla salute e sulla sicurezza dei prodotti e dei servizi offerti. Tale approccio comporta anche la realizzazione di progetti in ambito prevenzione, educazione alla salute e divulgazione della scienza. Al contempo,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

Territorio

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

Sostenibilità

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



Evoluzione e aggiornamento del Piano

Pur restando fermi i fattori chiave definiti, nel 2022 è stata avviata una rivisitazione del Piano strategico, per affrontare le nuove sfide del complesso scenario in cui operiamo.

Fattori chiave	Principali azioni, leve e obiettivi	
Alleanze e partnership	Alleanze e partnership ristorazione	<p>Accordo con organizzazioni che operano in ambito di ricerca: sviluppo di progetti di educazione alimentare, stream education e B&I.</p> <p>Adesione e collaborazione con organizzazioni specializzate in D&I: percorsi di formazione, leadership femminile, progetti legati alla D&I.</p> <p>Alleanze con realtà locali, istituzionali, attività benefit, finalizzate a progetti specifici: produzione di contenuti, eventi, interventi di formazione, attività sociali, supporto ai territori per facilitare percorsi di stage e inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.</p> <p>Alleanze con startup: Innovation call finalizzata a sviluppare nuovi approcci tecnologici al mercato o ai processi produttivi.</p> <p>Accordi con chef, associazioni professionali, scuole di cucina: realizzazione di ricette specifiche stream education, anche in ottica di riduzione degli sprechi, supporto allo sviluppo di competenze specifiche per il business della ristorazione (ITS).</p>
	Alleanze e partnership facility management	<p>Analisi delle alleanze con grandi aziende del facility management: valutazione partnership in essere e relativi risultati, finalizzata al raggiungimento degli obiettivi del Piano strategico, sviluppo di PPP.</p>
Rapporto con i soci	Comunicazione, servizi per i soci	<p>Sviluppo della app destinata a dipendenti e soci come strumento informativo e hub di accesso ai servizi per le persone: implementata per soci e dipendenti nel 2022, successivo accesso ai soci sovventori e reindirizzamento di tutti i servizi per i soci sulla nuova app entro il 2023.</p>
	Engagement, coinvolgimento e partecipazione	<p>Maggior coinvolgimento delle persone nelle attività aziendali e sociali: attivazione rete di Ambassador nel 2022, allargamento del Social Performance Team (SPT) entro il 2023 e avvio di "Smart meeting" periodici per allineare i dipendenti rispetto all'andamento dell'organizzazione e alle strategie aziendali.</p>
	Codice etico e patto dei valori	<p>Aggiornamento del codice etico e elaborazione di patto dei valori: nuovo codice etico pubblicato a febbraio 2023 e attivazione del percorso per realizzare il patto dei valori entro fine anno.</p>
Comunicazione	Esterna	<p>Campagne digital marketing integrato a supporto dei piani commerciali e brand awareness / reputation: accanto alle tradizionali attività di comunicazione corporate e marketing, saranno pianificate delle campagne ogni anno di digital marketing con l'obiettivo di raggiungere i diversi target di clienti.</p>

	Interna	<p>Strutturazione metodi di comunicazione interna, in termini di gestione operativa e dei processi: azioni di sensibilizzazione e condivisione di obiettivi per il bene comune della cooperativa, in ottica di semplificazione, snellimento e efficientamento della comunicazione.</p> <p>Indagine sui bisogni di comunicazione delle persone: realizzata nel 2022, è proseguita con dei focus group in tutti i territori per identificare le soluzioni alle criticità emerse nell'indagine. Il percorso prosegue nel 2023 con l'implementazione delle prime azioni, che verranno rivalutate con una seconda indagine nel 2024.</p>
Evoluzione politiche Hr e welfare	Etica	<p>Politica risorse umane: nuova politica risorse umane entro il 2023.</p> <p>Carta dei valori e appartenenza: a partire dal nuovo codice etico, creazione di un percorso formativo e di una campagna di comunicazione interna entro il 2023, aggiornamento del processo di valutazione delle performance a partire anche dalla capacità di integrare i valori aziendali nello svolgimento delle proprie attività.</p> <p>Indagine di benessere organizzativo valutare la soddisfazione e il benessere dei dipendenti sul posto di lavoro e azioni di miglioramento conseguenti: realizzata nel 2022, l'indagine ha dato vita ad attività di engagement dei lavoratori, attraverso focus group, per identificare soluzioni da implementare dal 2023 a partire dalle criticità emerse.</p>
	D&I	<p>Implementazione Linea guida ISO 30415:2021 (Human resources management – diversity and inclusion): dopo il primo assessment condotto nel 2022, sono stati definiti i primi Kpi per rappresentare e misurare la diversity and inclusion nell'organizzazione e sono state implementate alcune azioni di miglioramento (con particolare attenzione alle politiche di genere). Creazione di un gruppo D&I attraverso il coinvolgimento e un percorso formativo specifico sulla diversity (età, svantaggio sociale e disabilità).</p> <p>Contrasto alla violenza di genere e inserimenti lavorativi categorie deboli: attività formative e informative per sensibilizzare i lavoratori e collaborazione con i centri antiviolenza, inserimenti lavorativi.</p>
	Welfare	<p>Incremento popolazione aziendale che accede ai servizi di welfare Il costante monitoraggio degli accessi ai diversi servizi e l'adesione alle iniziative proposte sono lo strumento per costante aggiornamento della proposta. Costante anche l'impegno per informare i dipendenti sulle novità del piano di welfare aziendale, in particolare la diffusione delle app People e l'avvio del progetto degli Ambassador hanno rappresentato un contributo significativo in questa direzione.</p>
Sostenibilità ambientale	Ambiente	<p>Piano decarbonizzazione: a marzo 2023 è stato avviato un percorso di misurazione degli impatti ambientali lungo la catena del valore con l'obiettivo di definire un percorso pluriennale di decarbonizzazione, valorizzando le importanti iniziative già realizzate.</p>

1.7 Il contributo di Camst allo sviluppo sostenibile

Essere società benefit significa assumere un impegno concreto nei confronti delle comunità e dell'ambiente. Significa anche rendicontare gli obiettivi raggiunti e le azioni ancora da intraprendere, con trasparenza.

La consapevolezza che occorre cambiare il nostro modello di sviluppo per far sì che la crisi ambientale, sociale ed economica che stiamo vivendo non porti l'umanità ad una situazione di non ritorno, rende evidente che la strada delineata dall'Agenda 2030 sia l'unica percorribile. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda (SDGs – Sustainable development goals) racchiudono infatti i principali fattori di sviluppo per un'economia sana e prospera nel lungo periodo. Camst group considera l'Agenda 2030 un framework chiaro per costruire un modello di business sostenibile gli SDGs sono un importante strumento per sviluppare il giusto approccio alla creazione di valore condiviso. In questi anni abbiamo affrontato le tematiche di sviluppo sostenibile proposte dagli SDGs cercando di declinarle nel nostro contesto organizzativo attraverso un processo di prioritizzazione. Tra i 17 SDGs, Camst group ha individuato quelli primari in relazione agli impegni assunti, coerenti con il proprio modello e con gli obiettivi di business. In particolare: SDG2 (Sicurezza alimentare, nutrizione, agricoltura sostenibile), SDG3 (Salute e benessere), SDG6 (Gestione sostenibile dell'acqua), SDG7

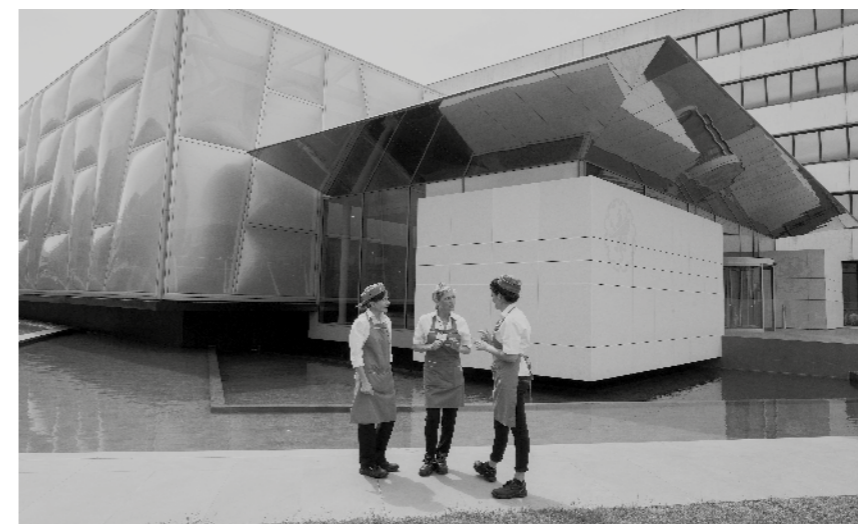
(Sistemi di energia), SDG9 (Infrastrutture resilienti, innovazione), SDG12 (Modelli sostenibili di produzione e di consumo) e SDG13 (Azioni per il cambiamento climatico) e SDG17 (Partnership). L'impegno di Camst group nei confronti dell'Agenda 2030 comprende altri SDGs, che coinvolgono aspetti e ambiti di carattere organizzativo, quali condizioni preliminari che favoriscono il raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano strategico: SDG4 (Educazione e opportunità di apprendimento), SDG5 (Uguaglianza di genere), SDG8 (Crescita economica e occupazione) e SDG10 (Ridurre l'ineguaglianza). La scelta di diventare una società benefit, rappresenta un'evoluzione nel nostro percorso di sostenibilità, scrivendo a chiare lettere nel nostro statuto gli impegni presi. Diventare una società benefit vuol dire integrare il profilo mutualistico della cooperativa con obiettivi di beneficio comune per operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti dei nostri stakeholder. Si tratta di un impegno concreto, di un patto che facciamo con la comunità che sarà sottoposto a pianificazione periodica per rendicontare obiettivi raggiunti e azioni migliorative da intraprendere.

Impegni SDG e Piano strategico

Aree di impatto del business (prioritari)



Impatto sull'organizzazione (condizioni preliminari)



Consapevolezza condivisa e agire comune

Aldo Meccariello è un professore di liceo. Insegna storia e filosofia nelle scuole statali, alternando il dialogo con i ragazzi e un'intensa attività editoriale. Per la casa editrice Alterios ha curato la collana "Lessico pandemico", che raccoglie una serie di volumi dedicati ciascuno a una parola: "Paura", "Cura", "Distanza", "Libertà", ecc. Voci di un dizionario che ci aiuta a capire meglio i cambiamenti in atto e soprattutto cosa sta accadendo da quando il pianeta sembra essersi stufato di noi umani, senza farne mistero.

Sì, perché oggi non è più il virus a pesare sul nostro orizzonte a breve, ma il clima che cambia senza tregua: temperature anomale, alluvioni, frane e dissesti fanno parte ormai di una nuova quotidianità, di cui siamo tutti più consapevoli. Ma che cos'è la consapevolezza? La parola è composta da "cum" (insieme) e "sapere". Essere consapevoli significa

"sapere insieme agli altri", quindi ancora una volta condividere – o meglio, avere condiviso - una conoscenza, un'informazione, un'esperienza. La differenza non è di poco conto: il riferimento a qualcosa che dentro di noi è già avvenuto ci dice che, perché ci sia consapevolezza, quell'esperienza o quella conoscenza devono averci trasformato, devono aver modificato la nostra visione e la nostra sensibilità. Ma devono anche aver cambiato il nostro modo di agire? Non è detto, purtroppo. Si può essere consapevoli ma non necessariamente conseguenti nelle azioni: è quello che osserviamo tutti i giorni nei nostri comportamenti. Sapere insieme agli altri, quindi, è un passo fondamentale, ma se manca un agire collettivo è come aver intrapreso un viaggio bellissimo, sapendo di mancare la meta.



Il modello di business e la value chain

È il concetto di partnership a dare forma e sostanza al modello di business di Camst in tutti i settori in cui opera. Anche nella direzione della sostenibilità e nella tensione verso gli obiettivi dell'Agenda 2030, sono stati creati da subito canali di comunicazione dedicati per aprire l'azienda in maniera costruttiva al dialogo con le diverse categorie di stakeholder.

Con una duplice convinzione: il sistema di relazioni dell'azienda è un asset strategico e il confronto è sempre un'opportunità da cogliere e da valorizzare.

2.

2.1 Aree di business e mercati.

I settori in cui opera Camst group

Ristorazione e facility, le due macro aree in cui Camst è presente si articolano al loro interno in una miriade di segmenti compositi per fisionomia, specificità e dinamismo. Un mondo in continua evoluzione.

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

La ristorazione

Camst negli anni ha maturato una forte specializzazione nei diversi segmenti della ristorazione, detenendo stabilmente la prima posizione nelle mense scolastiche. Per rispondere alle esigenze dei clienti, studia e propone un mix di prodotti e servizi che coprono tutti gli ambiti della ristorazione: dalle mense per scuole, aziende, ospedali e case di cura (ristorazione collettiva), ai formati tradizionali o innovativi della ristorazione commerciale veloce (bar, self-service, fast food), ai servizi food&beverage per fiere e grandi eventi, al banqueting per piccoli e grandi ricevimenti. La dimensione internazionale del gruppo è il risultato di operazioni di acquisizione che hanno portato società estere sotto

il controllo della capogruppo Camst in Germania e Danimarca, dove il segmento d'elezione è quello della ristorazione aziendale di qualità.

Il mercato italiano

I servizi di ristorazione di Camst in Italia riguardano:

- ristorazione collettiva per grandi aziende, piccole e medie imprese, strutture sociosanitarie e per la terza età, scuole, università, grandi eventi e luoghi di intrattenimento;
- ristorazione commerciale, costituita da self-service, ristoranti alla carta, pizzerie e bar.

Nel nostro Paese, la ristorazione gestita direttamente dalla capogruppo Camst è organizzata in presidi operativi territoriali, come illustrato successivamente.

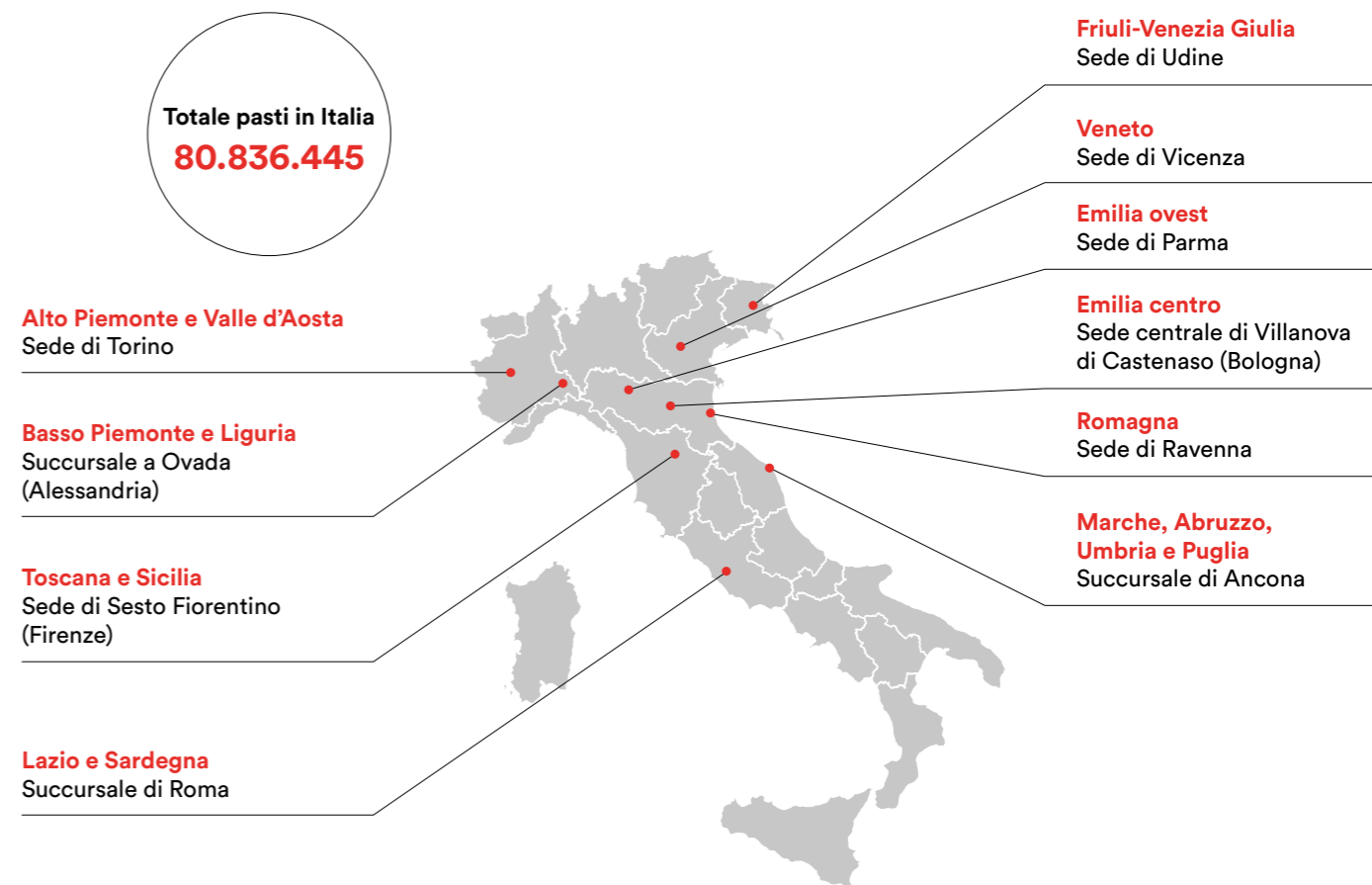
A queste si aggiunge la divisione Ristorazione commerciale, che opera in maniera trasversale sul territorio italiano e si occupa della gestione di due macro-segmenti di riferimento:

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

Camst capogruppo - le gestioni ristorazione (unità)



Camst in Italia - le gestioni operative territoriali



I marchi della ristorazione



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



Tavolamica
È il brand di Camst group dedicato alla pausa pranzo dei lavoratori. Questo format di ristoranti self-service, collocato prevalentemente nelle aree industriali, si propone alle aziende e ai dipendenti come soluzione pratica e di qualità pensata per un pubblico attento ai nuovi stili alimentari e all'innovazione. La proposta gastronomica è ampia e varia, da vivere in ambienti confortevoli, accoglienti e moderni.



Caffè per noi
In oltre 120 pubblici esercizi, locali interaziendali e aziendali gestiti da Camst group è presente Caffè per noi, il caffè creato in esclusiva dall'azienda per offrire una miscela selezionata appositamente per incontrare al meglio il gusto tipico italiano. Dall'esperienza di Camst group, sono nati anche i bar Noi, dedicati alle persone che vivono il caffè come momento di aggregazione e socialità.



Dettagli
Dettagli è il marchio di Camst group che propone l'esclusiva offerta di banqueting e catering per eventi aziendali, congressi e giorni da ricordare., con uno stile moderno, elegante e unico, per soddisfare le esigenze del mercato e dei clienti.

I processi produttivi della ristorazione

La ristorazione comprende tutte le attività connesse con la preparazione e la distribuzione dei pasti in esercizi pubblici o in collettività. La **ristorazione commerciale** è costituita dall'insieme di pubblici esercizi che si rivolgono ai clienti che scelgono in piena libertà quando e dove consumare i propri pasti. Nel caso di Camst group, si tratta dei ristoranti self-service marchio Tavolamica o Gustavo che ridisegnano il concetto di mensa per la pausa pranzo attraverso un ricco assortimento di proposte gastronomiche, che variano quotidianamente in base alla stagionalità e alla valorizzazione dei prodotti dei territori in cui operiamo. La **ristorazione collettiva** può essere definita come il servizio di preparazione e consegna di pasti completi "su larga scala" alle collettività (aziende, scuole, ospedali, carceri, viaggiatori, ecc.). Abitualmente si usa distinguere:

- ristorazione aziendale;
- ristorazione scolastica;
- ristorazione sanitaria (ospedaliera e socio-assistenziale);
- ristorazione sui mezzi di trasporto (treni, aerei, navi, ecc.).

Dal concetto di ristorazione collettiva sono normalmente esclusi la **ristorazione commerciale** (pubblici esercizi collocati in centri città, centri industriali/artigianali, centri fieristici, centri commerciali) e il **banqueting** inteso come attività di preparazione di cibi e bevande

nell'organizzazione di banchetti. Può essere in situ o in legame differito: da qui la confusione con il termine di catering di cui viene spesso utilizzato impropriamente come sinonimo.

I sistemi produttivi utilizzati da Camst sono distinti come segue.

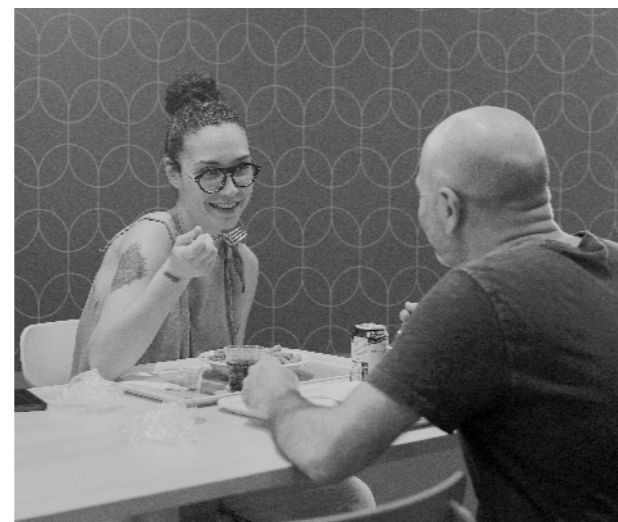
- **Sistema (legame) convenzionale** in cui i cibi vengono preparati (eventualmente cotti) ed immediatamente distribuiti al consumatore finale (ristorazione collettiva in situ).
- **Sistema (legame) differito** in cui le operazioni di preparazione ed eventuale cottura vengono effettuate in tempi e luoghi separati rispetto alle attività di distribuzione, somministrazione e consumo (catering) e che comprende prevalentemente:
 - **legame fresco-caldo**, in cui le pietanze prodotte vengono cotte e mantenute a temperature superiori a 65° per poi essere immediatamente confezionate e servite. In questo caso tutte le operazioni sono organizzate con lo scopo di ridurre al minimo il tempo intercorrente tra la preparazione delle pietanze e il confezionamento, fino ad arrivare al momento della consumazione, proprio per conservare inalterate le qualità nutrizionali ed organolettiche delle preparazioni;
 - **legame refrigerato (o cook&chill)**, in cui tutte le operazioni sono organizzate

con lo scopo di ridurre al minimo il tempo intercorrente tra la preparazione delle pietanze e il confezionamento fino ad arrivare al momento della consumazione, proprio per conservare inalterate le qualità nutrizionali ed organolettiche delle preparazioni. Questa modalità prevede le stesse tipologie di lavorazione e cottura del legame fresco caldo appena descritto, ma una differente metodologia di conservazione mediante un abbattimento rapido delle temperature subito dopo la cottura. Gli indubbi vantaggi sono: maggiore sicurezza igienica, miglior conservazione delle caratteristiche organolettiche del pasto, prolungamento della shelf-life del prodotto che aumenta dalle due ore per il legame fresco caldo ai 3 giorni per il legame refrigerato.

- **La cottura sottovuoto (sous vide)** possiede caratteristiche che la rendono particolarmente interessante per la produzione di pasti in ambito ospedaliero e socio-assistenziale. Si tratta di prodotti destinati a cottura, confezionati sottovuoto in buste di materiale plastico ad hoc, attraverso temperature di cottura ridotte rispetto alle tradizionali tecniche, per tempi prolungati (5-6 ore). In questo caso l'abbattimento del prodotto confezionato avviene mediante abbattitori di temperatura o tecniche

alternative (es. abbattimento rapido in acqua e ghiaccio) per essere poi riattivato poco prima della somministrazione. Questo tipo di cottura evita la dispersione dei succhi, la caramellizzazione degli zuccheri e la denaturazione delle proteine in modo da mantenere inalterate le caratteristiche organolettiche delle materie prime, motivo per cui è largamente utilizzata anche dai ristoranti stellati e, nel nostro caso, anche nel banqueting.

- **Applicazioni del cook&chill in ATM (o ATP).** Nella ricerca di un miglioramento delle proprietà organolettiche delle pietanze, Camst ha continuato la sua attività di ricerca e sviluppo. All'interno del sistema produttivo a legame refrigerato, Camst ha inserito una importante chiave tecnologica: il confezionamento in atmosfera protettiva. L'atmosfera protettiva, ATP o MAP (Modified atmosphere packaging), è una tecnologia di confezionamento dei prodotti alimentari che, grazie alla sostituzione dell'aria con una miscela di gas, permette di aumentare il periodo di conservazione (shelf life) dei prodotti alimentari, in particolare quelli deperibili, mantenendo inalterati le caratteristiche organolettiche e di freschezza, i principi nutrizionali, l'aspetto, il sapore dell'alimento e la sicurezza alimentare.



Il facility management

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

Soft services

Camst gestisce i servizi legati alla pulizia e alla sanificazione per il mantenimento

degli ambienti lavorativi di enti pubblici e privati, civili, ospedalieri sanitari e industriali. La struttura tecnica interna è in grado di gestire la fase progettuale e di erogazione del servizio richiesto, fornendo al cliente tutta la necessaria assistenza dall'avvio delle attività fino alla fase di gestione e mantenimento, sia in itinere che finale. Le categorie di attività gestite includono:

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

I processi produttivi soft services

I servizi di pulizia e sanificazione ambientale comprendono quelle attività che rendono l'ambiente più confortevole e sicuro, impattando direttamente sulla customer-experience dei clienti. Per questo motivo devono avere alti standard qualitativi e di sicurezza sia per i servizi di cleaning in aree generali, che per i servizi in aree tecniche e in aree classificate in ambito industriale e sanitario. In particolare, il nostro ambito di applicazione riguarda enti pubblici, privati e civili, enti ospedalieri, sanitari e industriali (farmaceutico e agroalimentare) nei quali applichiamo il così detto IT System and equipment cleaning. Si tratta di macchine che hanno implementato un sistema di gestione che raccoglie i dati e li traduce in informazioni che vengono visionate in qualsiasi momento attraverso la dashboard del portale informatizzato.

Attraverso questo sistema possiamo geolocalizzare le macchine, avere le informazioni di utilizzo, sapere in tempo reale se le macchine hanno bisogno di manutenzione e verificare la telemetria e l'efficienza lavorativa di ogni macchina. Sui carrelli di servizio, installiamo un tablet con lo scopo di mettere a disposizione dell'operatore diverse informazioni e nozioni utili che gli faranno eseguire le operazioni di pulizia e sanificazione con una migliore comprensione dei compiti e ottimizzazione dei tempi e delle operazioni. In tal modo, riusciamo a monitorare in tempo reale diversi parametri ambientali come:

- acqua - detergente (in base alla % di diluizione) - CO2
- Kwh prelevati dalla rete - ore di lavoro - metri quadrati puliti
- stato di salute delle batterie (e vita residua).

Soft services – categorie di attività gestite



Pulizie e sanificazioni ambientali



Facchinaggio e gestione rifiuti



Pest control



Lavano



Gestione verde e piano neve



Confezionamento



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

Soft services – gestioni – unità

Soft facility pulizie	264
Soft facility altro	4
Totale	268

Decontaminazione ambientale: un approccio integrato

Il nostro è un **approccio integrato alla decontaminazione** per prenderci cura delle persone

a partire dagli spazi in cui vivono e lavorano, suddiviso in 3 momenti fondamentali:



Mappatura dei punti critici per intervenire

- **Identificazione**
Riconoscere correttamente una struttura con le sue diverse aree di rischio, con differenti livelli di sicurezza igienica e relativi punti critici.
- **Pulizia adeguata**
Adottare la metodologia di pulizia adeguata per garantire la sanificazione dei locali in rapporto alla loro specifica destinazione d'uso.
- **Eliminazione rischi**
Eliminare dagli ambienti chiusi il rischio di patologie trasmesse per via aerea.



Gestione dell'attività decontaminazione con tecniche manuali e/o con tecnologie innovative

- **Atomizzatore elettrostatico.**
- **Deconcentramento con VHP (perossido di idrogeno vaporizzato).**



Registrazione e convalida processi decontaminazione

Unità operativa compliance e validation che al termine di ogni processo di sanificazione registra la qualità dell'intervento e attesta la corretta esecuzione con sistemi convalidanti

- **indicatori chimici**
- **indicatori biologici**
- **tamponi SWAB e bioluminescenza.**

Tech services

I servizi tech, comprendono attività di progettazione, realizzazione, manutenzione e conduzione di impianti tecnologici in ambito civile e industriale, dalle prime fasi di ideazione fino a quelle di collaudo.

Gli ambiti di specializzazione sono:

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

di distribuzione elettrica, illuminazione architettonica, impianti speciali di sicurezza);

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

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

I processi produttivi tech services

Il facility tech comprende i servizi notoriamente tecnici, correlati al buon funzionamento degli edifici, come ad esempio le manutenzioni ordinarie e preventive sugli impianti di riscaldamento, elettrici, aria condizionata, ecc.

La nostra offerta di servizi di facility tech comprende studi di fattibilità, realizzazione e manutenzione, ordinaria e straordinaria, degli impianti tecnologici necessari al funzionamento degli edifici civili, commerciali, produttivi e industriali.

L'area tech services di Camst group è composta da un team di professionisti altamente qualificati nei diversi campi di applicazione di cui ci occupiamo: sia nel settore pubblico che in quello privato. I nostri ambiti di applicazione possono essere suddivisi come illustrato nella grafica in basso. Seguendo quella che è la nostra missione, cioè fornire servizi di alta qualità che garantiscano standard misurabili, i servizi in ambito tech vengono erogati attraverso l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività.



Settore pubblico:

- Ospedali e RSA
- Comuni e aree direzionali
- Università e Centri di ricerca



Settore privato:

- Industria e logistica
- Direzionale/settore finanziario
- Retail

Hard services – categorie di attività gestite



Costruzione impianti



Manutenzione industriale



Manutenzione retail



Ingegneria di manutenzione



Energy management



Ems – compliance and validation



Contact center h24

Hard services – gestioni – unità

Manutenzioni industriali	68
Costruzioni impianti	81
Manutenzioni retail	40
Convalide e calibrazioni	2
Cantieri ad attività complessa	5
Full service	4
Gestione energia	7
Totale	207

Ingegneria di manutenzione

Principali lavori manutentivi

- Eseguiamo assesment sull'AS-IS dello stato manutentivo degli asset del cliente.
- Analizziamo i guasti con tecniche di Root cause analysis.
- Progettiamo ed implementiamo piani di correzione e prevenzione delle faillures con un approccio di miglioramento continuo.
- Ridefiniamo le politiche manutentive.
- Sviluppiamo la manutenzione predittiva e proattiva, con l'implementazione delle tecnologie abilitanti della industry 4.0 per automatizzare e digitalizzare i processi del sistema manutentivo.
- Effettuiamo Criticality analysis delle parti di ricambio e degli stock a magazzino con approccio lean.

- Reingegnerizziamo i flussi logistici della manutenzione, con expertise particolare per quanto riguarda la sicurezza.
- Definiamo, alimentiamo e valutiamo Kpi manutentivi, con attività di data analysis e reporting periodico.

Strategia

- Progettare la manutenzione e organizzare la gestione avendo come obiettivo il continuo miglioramento.
- Garantire la sicurezza di persone e impianti.
- Rispettare la normativa vigente e le possibilità di evoluzione di tutto quello che riguarda la sostenibilità.



1 Raccolta dati
Censimento asset, raccolta dati sugli impianti



2 Ispezione
Ispezione sul campo degli impianti



3 Analisi dati
Analisi dei dati (visione chiara delle criticità) (checklist report)



4 Analisi rischio
Analisi rischio (Root cause failure analysis)



5 Strategia
Strategia di manutenzione pianificazione interventi

Nella gestione degli appalti, utilizziamo un sistema informativo web-based, che ci permette di esporre dati e documenti relativi all'appalto con estrema semplicità. Un ambiente di condivisione efficace lungo tutto l'iter del processo e di erogazione del servizio. Il sistema è accessibile attraverso i più comuni browser senza necessità di installazione, e quindi è snello e facile da usare in qualunque postazione di lavoro. L'accesso avviene tramite un portale web, un'unica interfaccia che costituisce il collettore degli applicativi di gestione e di controllo. Il sistema consente di essere maggiormente performante su alcuni aspetti chiave, indicati di seguito.

- **Gestione ticket clienti:** dove i clienti possono aprire autonomamente i ticket di segnalazione definendo il cantiere su

cui intervenire e la tipologia di intervento, allegando anche i file necessari, o interrogare i ticket già aperti, replicare, sollecitare ed esportare la lista dei propri ticket.

- **Interventi programmati clienti:** dove i clienti possono visualizzare l'elenco di tutte le attività programmatiche e periodiche, sollecitare, replicare al back office ed esportare la lista completa degli interventi.
- **Gestione documenti clienti:** dove visualizzare i propri documenti e scaricarli.
- **Interrogazione ticket fornitori:** dove i fornitori visualizzano gli interventi che gli sono stati affidati, accettano o rifiutano nuovi incarichi e terminano la rendicontazione dei lavori.

Life science solutions

L'area Life science solutions fornisce servizi specializzati di controllo della contaminazione ambientale, di qualifica e di taratura di strumenti critici di processo, orientati agli ambiti GMP (Good manufacturing practices) e della Contamination control (CC) come:

- EMS – Environmental monitoring system, compliance,
- validazione taratura,
- costruzione & revamping di laboratori, clean rooms e zone di produzione.

Queste tecnologie si applicano a diversi ambiti di applicazione, quali:

- industria farmaceutics – API compliance,
- sanità – industria ospedaliera,
- cell factory, stem cell bank & centri terapie avanzate,
- industria micro-elettronica,
- industria aerospaziale,

- industria logistica e di distribuzione del prodotto,
- industria medical device.

Global-gestione integrata servizi

La divisione facility è in grado di offrire un contratto sulla completa gestione del servizio basato su una gestione puntuale e responsabile con:

- responsabilità del fornitore sul risultato;
- miglioramento continuo;
- sinergie fra servizi.

Per i servizi relativi alla divisione facility, Camst group è gold channel partner ufficiale di TSI, un costruttore di altissimo profilo di strumentazione scientifica di misura e applicazioni specifiche nel mondo della contamination control e soci IFMA, associazione no-profit fondata nel 1980 negli Stati Uniti per promuovere e sviluppare il facility management.

Energy management & Project Financing

Principali lavori manutentivi

All'interno dell'attualità della contemporaneità, la gestione delle risorse energetiche assume sempre di più un ruolo strategico.

L'attenta politica di verifica e controllo delle risorse e della diminuzione dei consumi è alla base di un contenimento dei costi.

Area

I nostri tecnici mettono a disposizione un'esperienza mirata alla progettazione e gestione di contratti complessi basati sul conseguimento del risultato previsto.

Project financing

Proposte legate al project financing (D.Lgs. 50/2016 e ss. mm. ii.), fondamentali per la



L'uso efficiente dell'energia e il suo controllo permettono ottimi risultati dal punto di vista della competitività

realizzazione di importanti interventi mirati all'efficientamento e ai servizi energetici e manutentivi dei patrimoni immobiliari della pubblica amministrazione (università e centri di ricerca, Comuni) che ne conseguono, sono state integrate e ampliate nell'offerta della divisione facility services.

Come facciamo questo

Supportiamo i nostri clienti con studi di fattibilità e progettazioni basati sull'efficientamento energetico.

Installiamo impianti:

- di cogenerazione e trigenerazione,
- fotovoltaici,
- solari termici.
- Di ricarica elettrica per automazione



Eseguiamo sistemi di regolazione e supervisione



2.2 Innovazione, ricerca, sviluppo e digitalizzazione

Efficienza dei processi, centralità della persona e orientamento alla sostenibilità: sono i tre pilastri a cui Camst ha ancorato l'impegno sul fronte dell'innovazione, affidato a una direzione aziendale dedicata.

Camst si avvale di un team multidisciplinare e trasversale di ricerca e sviluppo per la sperimentazione ed eventuale inserimento di nuove tecnologie volte all'efficientamento dei processi produttivi, con l'obiettivo di migliorare la qualità organolettica delle preparazioni gastronomiche, estendendone la vita commerciale e riducendone gli sprechi, non solo nella produzione primaria ma anche nella distribuzione e nell'utilizzo finale. La direzione industriale, ricerca&sviluppo e acquisti tecnici, è la struttura che risponde alle istanze di un contesto competitivo complesso e di una domanda sofisticata, la cui missione è di agire attraverso due leve principali: accrescere la capacità di impiegare le nuove tecnologie per la produzione e conservazione dei cibi, migliorare l'efficienza e la flessibilità del lavoro e quella operativa delle strutture produttive. In particolare, la direzione gestisce la produzione di semilavorati e piatti pronti che vengono realizzati presso il centro produttivo di Sona (Verona).

Le linee guida dell'innovazione

Camst group ha posto l'innovazione tra le proprie priorità, identificandola come leva strategica per la competitività e declinandola attraverso tre direttrici:

- efficientamento e digitalizzazione, perseguendo percorsi di dematerializzazione e l'applicazione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale (AI) per snellire i flussi di lavoro;

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

A inizio 2022 è stato creato il ruolo di responsabile dell'innovazione a diretto riporto del direttore innovazione e tecnologie, con il compito di ricercare ed individuare nuovi approcci, nuovi modelli e nuove soluzioni da applicare al processo di sviluppo e innovazione del business del gruppo con uno sguardo verso l'esterno (mercato, comunità scientifica, ecosistema dell'innovazione).

Il responsabile innovazione ha inoltre l'obiettivo di intercettare le esigenze delle diverse direzioni, relativamente al bisogno di innovazione e di trasformarle in iniziative progettuali e di supportare la gestione dei progetti di innovazione individuati e condivisi collaborando con la direzione innovazione e tecnologie al presidio complessivo del piano aziendale.

La funzione innovazione lavora a stretto contatto con la funzione sostenibilità, con un approccio di open innovation per lo sviluppo di progetti di sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

L'innovazione e l'ottimizzazione dei processi produttivi

Cottura sous vide a bassa temperatura

Adottata presso la cucina centralizzata di Sona (Verona) su tagli anatomici di carne, garantisce al prodotto finito elevati standard organolettici in termini di succulenza, masticabilità, oltre a shelf life idonee alla distribuzione su tutto il territorio nazionale.

Linee per il comparto ospedaliero

Camst ha sviluppato una linea specifica per il comparto ospedaliero, dedicata ai pazienti con difficoltà di deglutizione. Si tratta di preparazioni in cui è garantita l'assenza di grumi, l'impiego di soli ingredienti naturali, l'esclusione di additivi quali addensanti, conservanti e stabilizzanti.

Per i pazienti disfagici, lungo-degenti e ospedalizzati cronici, spesso affetti da sarcopenia, sono state realizzate preparazioni ad alto tenore proteico (15%-20% di proteine su 100 g di prodotto).

Atmosfera protettiva (Atp)

Il processo tecnologico di confezionamento dei prodotti in Atp consente una migliore resa sia in termini organolettici che di velocità di confezionamento. Si tratta, infatti, di un processo che permette di conservare le pietanze in maniera naturale, mantenendo inalterati i sapori e le qualità, senza conservanti o pastorizzazione e con la massima garanzia igienico sanitaria. Grazie a una miscela di gas naturali e alla termo-sigillatura, i prodotti Atp sono perfetti per le esigenze della ristorazione veloce: le preparazioni possono essere riattivate e gustate in qualsiasi momento, arrivando in breve tempo alla temperatura ideale ma, soprattutto, hanno una maggiore shelf life.



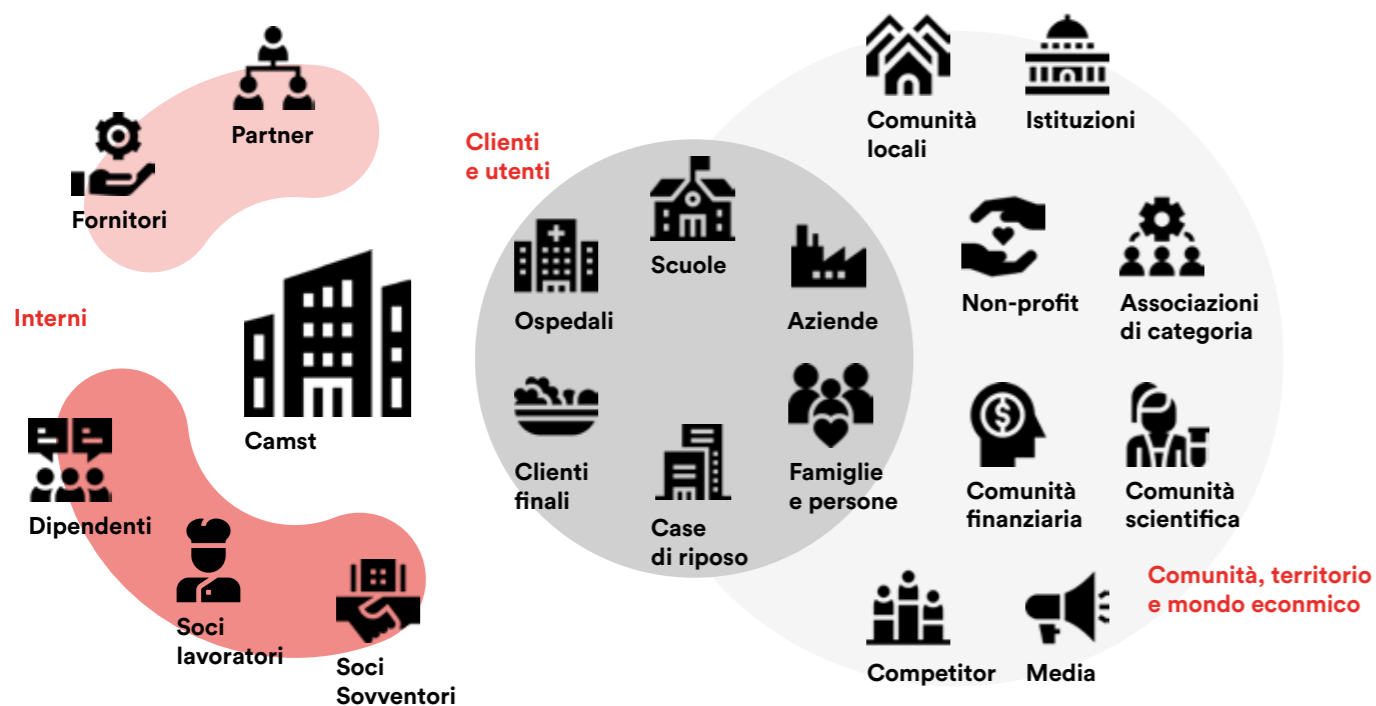
2.3 Stakeholder

Nella nostra lingua si chiamano “portatori di interesse”. Sono categorie di persone che direttamente o indirettamente entrano in contatto con l’operato dell’azienda a vario titolo e in diverse circostanze. Confrontarsi con loro è sempre un arricchimento.

Per stakeholder si intendono individui o gruppi che sono espressione di interessi, non necessariamente omogenei, nei confronti di un’impresa; soggetti con i quali la stessa impresa interagisce nello svolgimento della propria attività. Camst ha sviluppato e rafforzato nel corso del tempo relazioni efficaci e durature con i portatori d’interesse, quale condizione essenziale per esprimere la propria “cittadinanza d’impresa”. Il coinvolgimento e il confronto con gli stakeholder (stakeholder engagement) consente non soltanto di avere un riscontro in merito a come viene valutato l’operato dell’azienda, ma di comprendere esigenze e aspettative di diverse categorie di pubblici per essere nelle condizioni di definire strategie e obiettivi di business efficaci, secondo una prospettiva che sappia cogliere cambiamenti in atto, rischi e opportunità.

Engagement
Percorrere una strada attraverso la quale perseguire lo sviluppo sostenibile, implica il coinvolgimento di diversi attori. Considerare l’opinione degli stakeholder significa individuare e cogliere nuove prospettive e punti di vista diversi, per creare innovazione e consolidare la fiducia e la reputazione del brand. Il percorso di allineamento di Camst group agli obiettivi dell’Agenda 2030, ha avuto inizio proprio definendo delle azioni collegate al SDG’s 17, creando canali di dialogo - come DialogueForChange Camst - per aprirsi in maniera costruttiva al confronto con diverse categorie di stakeholder. Il sistema di relazioni di Camst group con i propri stakeholder è considerato dunque strategico: il confronto è un’opportunità. Il dialogo viene mantenuto attivo attraverso strumenti e canali differenziati per le diverse categorie, coerenti con il livello di interdipendenza e influenza sull’organizzazione.

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



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



Clienti ristorazione (diretti e consumatori finali)
Clienti della ristorazione scolastica (bambini che usufruiscono dei servizi mensa e loro famiglie, insegnanti e operatori scolastici), della ristorazione

aziendale, della ristorazione socio-sanitaria (pazienti, medici e personale ospedaliero, anziani, persone con fragilità), utenti finali di self service e bar (interaziendale) e persone con esigenze specifiche (motivi di salute, fattori religiosi o etico-culturali).



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



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



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



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



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



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




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





Competitor
Concorrenti diretti di categoria.






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

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti		
Soci 	Informazione	:duepunti	Nel 2022 sono usciti 16.025 numeri dell'house organ distribuito in cartaceo e in formato digitale tramite newsletter, per tutti i soci e dipendenti.	
		Bilancio di sostenibilità 2022 e sito sostenibilità	Disponibile online sul sito Camst e sul sito dedicato alla sostenibilità sviluppato nel 2020, per evidenziare i principali highlight del bilancio e per dare voce agli stakeholder attraverso contenuti multimediali.	
	Ascolto e coinvolgimento	Ufficio relazioni sociali	Sportello di ascolto soci.	
		Consiglieri di amministrazione	Il Cda svolge, tra gli altri compiti, anche un ruolo sociale; in particolare i 9 consiglieri delle diverse aree sono referenti territoriali per le relazioni sociali.	
		Uffici cassa	Camst dispone di 28 uffici cassa distribuiti nei territori in cui opera.	
		Incontri con i Soci	Nel 2022 si è tenuto l'incontro informativo sul budget a cui hanno partecipato in totale 356 persone, di cui 300 soci lavoratori e 56 soci sovventori. Nel mese di giugno si sono tenute 9 assemblee territoriali e il 1° luglio 2022, l'assemblea generale per l'approvazione del bilancio consuntivo 2021. Complessivamente hanno votato 2.901 soci di cui 2.653 soci lavoratori e 248 soci sovventori. In occasione delle assemblee i soci hanno anche votato per il rinnovo del consiglio di amministrazione.	
		Iniziative per il tempo libero nei territori	Nel 2022, seppure ancora con alcune limitazioni, sono riprese le attività sociali in presenza che erano state sospese nei due anni precedenti a seguito della diffusione della pandemia Covid-19. Sono state organizzate attività ludiche, culturali e sportive come gite e visite guidate a luoghi d'arte e mostre, passeggiate nel verde, cene e pranzi sociali, in tutti i territori.	
		Incontri nei locali	Nel corso del 2022 Camst ha ripreso a organizzare, seppure con molte restrizioni, gli incontri locali propedeutici all'assemblea di bilancio. Sono stati convocati 40 incontri in tutte le aree territoriali, a cui hanno partecipato 1.115 persone.	

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
Dipendenti 	Ascolto e coinvolgimento	SA 8000	Nel 2022 sono state effettuate regolarmente le verifiche di sorveglianza semestrali da parte dell'ente di certificazione oltre alle normali attività di audit interni. Si attestano a 4 le segnalazioni pervenute durante l'anno.
		Analisi di clima	216 questionari per divisione facility 1.784 per divisione ristorazione 68,4% del campione ha risposto al questionario.
		Focus Group	A seguito dei risultati dell'analisi di clima, nel 2022 sono stati creati 11 focus group che hanno coinvolto 93 persone in tutti i territori per definire le possibili azioni di miglioramento di clima aziendale.
		Induction	Percorso di formazione e orientamento dedicato ai neoassunti a cura della direzione risorse umane, che nel 2022 ha coinvolto 32 persone di diverse aree aziendali e con diversi ruoli.
		Evento Sostenibilità e società benefit	A maggio 2022 è stato organizzato un evento interno sui temi della sostenibilità legato al percorso di acquisizione della qualifica di società benefit. Sono stati coinvolti tutti gli RGO e un gruppo di 70 persone trasversale alle diverse aree di business e alle diverse direzioni aziendali.
		Sportello persone	Strumento creato per rispondere, informare e sostenere i lavoratori a seguito della pandemia, attualmente viene utilizzato come canale di comunicazione diretto per i lavoratori. Nel 2022 ha gestito circa 1.800 chiamate.
		Ambassador	Nel 2022 è stato avviato il "Progetto Ambassador" per potenziare Sportello di ascolto soci. Sono coinvolti 14 soci come portavoce dell'azienda per promuovere iniziative e progetti quali welfare, app People, SA8000 e informazioni per i soci a supporto dei consiglieri territoriali.
	Informazione	App People	La nuova app Camst denominata People è ad uso esclusivo di dipendenti, tirocinanti, soci lavoratori e sovventori e consente di consultare le news aziendali, accedere a rubriche dedicate ad aree tematiche specifiche (approfondimenti sull'azienda, sensibilizzazione sulle buone pratiche per un uso sostenibile delle risorse), ricevere ed inviare comunicazioni, scoprire tutti i servizi a disposizione, scaricare cedolini e consultare il proprio saldo di capitale sociale e libretti.

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
		Servizio Blu Bonus	Servizio per la segnalazione di opportunità di bonus pubblici attraverso un sistema di alert personalizzato e campagne progettate con Camst.
		Percorsi di sensibilizzazione sulla violenza di genere	Prosegue la distribuzione di materiale informativo, la guida "Fuori dalla violenza", in particolare nei contesti in cui sono state segnalate criticità.
		Campagna informativa sul risparmio energetico	Per sensibilizzare i nostri stakeholders sull'uso consapevole delle risorse, è stata creata una campagna dedicata allo staff uffici, ma visibile per tutti sull'app people, sulle buone pratiche da applicare sia a casa che a lavoro. I suggerimenti hanno riguardato l'energia, l'acqua, la carta e la climatizzazione. La campagna è stata divulgata tramite stickers nei punti di interesse, locandine, screensaver dei pc, oltre che tramite l'app people.
Clienti 	Informazione	Corporate	Camstgroup.com, brochure, video, social network ed eventi.
		Ristorazione scolastica	Ristorazione.scuola.it, app scuola, brochure, mailing.
		Ristorazione aziendale	Ristorazione.aziendale.it, brochure, app Tavolamica, canteenbox.
	Ascolto e coinvolgimento	Ristorazione commerciale	Gustavoitaliano.it, app Tavolamica.
		Ristorazione scolastica	Nel 2022 sono state condotte 14 interviste di customer satisfaction, a cui hanno risposto 2.222 persone.
			Eventi "Cucine aperte" presso i vari centri di cottura.
			"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 per tutta la famiglia, consigli sulla nutrizione e giochi sull'alimentazione (https://camstgroup.com/camstedicasa/).
		Ristorazione aziendale	Nel segmento aziendale sono state condotte 11 interviste cui hanno risposto 1.138 persone.
Ristorazione commerciale	Nelle tavolamica è stata condotta 1 intervista a cui hanno risposto 132 persone.		

Stakeholder	Modalità di engagement	Strumenti	
		Ristorazione socio-sanitaria	Nel segmento socio-sanitario sono state condotte 5 interviste a cui hanno risposto 757 persone.
		Canali di comunicazione	Social network, mail ed eventi.
Fornitori 	Ascolto e coinvolgimento	Qualifica dei fornitori	Il processo di qualifica dei fornitori di materie prime e servizi si basa sulla raccolta e sull'analisi di tutte le informazioni necessarie a valutare e monitorare i fornitori in base a criteri qualitativi, ambientali e sociali.
		Visite presso i fornitori e audit	Visite presso i fornitori a cura del servizio di internal auditing.
Comunità locali 	Ascolto e coinvolgimento	Donazioni	Donazioni di cibo, attrezzature e supporto economico.
Partner 	Coinvolgimento	Progetti in partnership	Nel corso del 2022 Camst ha portato avanti importanti progetti di sostenibilità ambientale (ad esempio in partnership con Hera), sociale (D.i.Re) e ha siglato nuove partnership con startup innovative e università.
		Eventi pubblici sulla sostenibilità	Camst partecipa attivamente a incontri ed eventi, come il Salone della Csr nazionale o il Festival dello sviluppo sostenibile di Asvis, per portare la propria testimonianza e confrontarsi con altre imprese e istituzioni su temi legati alla sostenibilità.
		Stakeholder stories e podcast	Contenuti multimediali disponibili sul sito sostenibilita.camstgroup.com per dare voce ai nostri stakeholder su temi rilevanti per Camst.
		Innovation call	Call lanciata a startup attive nei settori food, retail tech e facility management per sviluppare soluzioni innovative in partnership.

Green food week

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



ambientale e contribuendo a un risparmio dei gas serra emessi nell'atmosfera. L'iniziativa, ideata e promossa da Foodinsider, contribuisce a sensibilizzare bambini e ragazzi sull'impatto che la produzione e il consumo di cibo hanno sull'ambiente, favorendo abitudini nutrizionali sane ma anche sostenibili.

2.4 I dipendenti

Le persone di Camst group sono una risorsa essenziale per la crescita e l'innovazione all'interno del gruppo ed è grazie al contributo di ciascuno che siamo in grado di offrire ogni giorno servizi di qualità. L'occupazione, sia nel mondo della ristorazione collettiva che del settore facility, è caratterizzata da un alto turnover per effetto delle gare di appalto, che hanno durata limitata nel tempo. Circa il 90% degli 11.658 lavoratori del gruppo in Italia rientra in questa tipologia in cui è prevista e applicata la clausola sociale di salvaguardia dell'occupazione a tutela dei lavoratori negli appalti, che ha la finalità di garantire la continuità dell'occupazione in favore dei lavoratori già impiegati. L'83% dei lavoratori di Camst ha contratti

part-time, aspetto caratteristico sia del settore della ristorazione che del facility management, inoltre il 91% dei lavoratori di Camst group è inquadrato con contratto a tempo indeterminato. Si evidenzia che, rispetto a quanto previsto dall'informativa GRI 2-7, Camst group non ha al momento formalizzato una procedura interna di comunicazione per i dipendenti che non dovessero riconoscersi all'interno delle categorie di genere maschile o femminile, ma ha avviato un percorso formativo interno di D&I per promuovere una cultura aziendale orientata ai temi della diversità, in linea con la linea guida ISO 30415, adottata da Camst dal 2022.

I dipendenti di Camst group (Italia)

	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti	9.857	1.801	11.658
Dipendenti a tempo indeterminato	9.022	1.636	10.658
Dipendenti a tempo determinato	835	165	1.000
Dipendenti full-time	928	1.111	2.039
Dipendenti part-time	8.929	690	9.619

Camst group (Italia) - Lavoratori che non sono dipendenti

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Lavoratori somministrati	299	52	351	352	98	450	207	58	265
Stagisti							30	27	57
Altri collaboratori									
Altre categorie (specificare)									
Totale	299	52	351	352	98	450	237	85	322



2.5 La supply chain

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.

In linea con quanto definito nel proprio codice etico, Camst si impegna affinché i propri fornitori operino in un quadro di assoluta legalità e nella piena tutela dell'ambiente e dei diritti umani.

Nell'area della ristorazione, gli acquisti sono gestiti mediante l'approvvigionamento diretto dai fornitori e principali distributori nazionali oppure tramite il centro distributivo (Ce. Di), 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.

Dalla fine del 2022, il Ce.Di. è parte della società controllata Ristorazione Futura (100% Camst), costituita attraverso un'operazione di verticalizzazione (descritta nel capitolo seguente), che gestisce per Camst gli acquisti per l'area della ristorazione.

L'approccio di Camst nelle relazioni con i propri fornitori è orientato alla partnership per creare sinergie e generare innovazione. Fra le diverse tipologie di fornitori dell'area ristorazione, rivestono grande importanza i fornitori del Ce.Di, sia di materie prime che dei prodotti necessari all'erogazione

dei nostri servizi (packaging, detergenti, ecc.). Si tratta di fornitori strategici la cui collaborazione è caratterizzata da rapporti a lungo termine. Vi sono inoltre i fornitori di materie prime la cui collaborazione nel tempo è spesso limitata alla durata delle diverse gare di appalto, in particolare relativamente alla fornitura di prodotti a Km 0. Lo sviluppo di relazioni di lungo periodo con i fornitori è un aspetto che caratterizza anche i rapporti con i fornitori di attrezzature (forni, celle frigorifere, abbattitori, ecc.) e di servizi (manutenzioni, disinfestazioni, ecc.), in particolare con quelli in grado di operare su tutto il territorio nazionale, che ci supportano anche nelle fasi di progettazione/ristrutturazione dei locali. Nella divisione facility, in particolare nell'area tech, vengono utilizzati in prevalenza fornitori di servizi per l'impiantistica (elettricisti, manutentori, idraulici, ecc.) ubicati nei diversi territori in cui Camst opera, appoggiandosi invece a grandi fornitori per l'acquisto dei materiali utilizzati in quest'area di business (generatori, impianti di refrigerazione, ecc.). L'area del facility soft utilizza prevalentemente fornitori di prodotti per le pulizie, sia produttori che distributori a livello nazionale, con i quali vi è un rapporto consolidato negli anni, in particolare con quelli che sono anche fornitori del Ce.Di. per l'area ristorazione.

2.6 I clienti

I clienti della ristorazione possono essere raggruppati in alcune macrocategorie:

- clienti della ristorazione scolastica (bambini che usufruiscono dei servizi mensa e loro famiglie, insegnanti e operatori scolastici);
- clienti della ristorazione socio-sanitaria (pazienti, medici e personale ospedaliero, anziani, persone con fragilità);
- clienti della ristorazione aziendale;
- clienti finali di self-service e bar (ristorazione commerciale);

tenendo conto che in ciascuna di queste aree vi possono essere persone con esigenze nutrizionali specifiche per motivi di salute, fattori religiosi o etico-culturali.

La gestione dei clienti è affidata in primo luogo all'area commerciale, che esercita un presidio su tutto il territorio nazionale attraverso due unità organizzative: una dedicata ai segmenti pubblico e privato di scuole, sanità e terza età e l'altra dedicata al segmento aziendale differenziato in B&I. Un ruolo fondamentale è svolto anche dalle Gestioni operative, che sono state create con l'obiettivo di rafforzare il radicamento territoriale, attraverso un presidio gestionale sempre più capillare che permette di rispondere in maniera puntuale alle esigenze dei nostri clienti e di poter reagire tempestivamente alle modifiche nei consumi, gusti ed esigenze.

Figure chiave sono inoltre i responsabili di

locale (RdL) che si occupano della produzione e dell'organizzazione del servizio, quindi di tutti gli aspetti operativi legati alla gestione del cliente. Nel caso delle cucine centralizzate, questi sono supportati anche da assistenti clienti a cui è affidato il compito di verificare la qualità del servizio e del prodotto.

I clienti della ristorazione

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 sensibili al tema dell'alimentazione, in ottica di conoscenza e attenzione al benessere complessivo della persona. Nutrire le nuove generazioni significa alimentare le loro idee, le loro ambizioni e il loro futuro. Per questo è necessario andare oltre la semplice idea di cibo per promuovere un approccio più consapevole, che possa accompagnare i ragazzi nel loro percorso. Partendo da questi presupposti, il servizio di ristorazione scolastica di Camst integra progetti di educazione alimentare rivolti a tutti gli attori interessati, a partire dai bambini, coinvolgendo scuola, insegnanti e famiglie.

Fornitori di materie prime per area geografica di provenienza - Nr

Nord Italia	1.005	925	935
Centro Italia	286	254	345
Sud e Isole	43	86	110
Estero (provenienza Europa)	21	24	19



Target ristorazione scolastica



Gli insegnanti

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



Le famiglie

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



I bambini

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



Gli operatori della ristorazione

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



Le istituzioni

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



L'università

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

Il refettorio scolastico è un luogo di scambio bidirezionale per i bambini, uno spazio fisico che rappresenta un crocevia di piccole esperienze, di scoperte condivise attraverso l'assaggio di nuovi cibi e lo scambio di vissuti quotidiani. È un luogo animato dal giocoso vociare, dai suoni che scandiscono il mangiare insieme, dalle risate fragorose, dai composti chiacchiericci, dalle buone maniere, dalle corse verso i tavoli per sedere accanto all'amico e dalla scoperta del cibo attraverso l'assaggio di nuovi sapori. Per queste ragioni il momento del pasto, che a scuola si realizza nello spazio-refettorio, è fondamentale in quanto eccezionale opportunità educativa basata sull'esperienza e sulla relazione. Camst group organizza momenti di incontro per informare e formare gli utenti con esperti dell'alimentazione: tecnologi alimentari, dietologi, nutrizionisti. Inoltre, promuove visite guidate presso le cucine centralizzate per conoscere l'intera filiera di selezione delle materie prime, i fornitori, le lavorazioni delle preparazioni gastronomiche, l'organizzazione del servizio, la logistica e distribuzione, e infine i professionisti (cuochi, dietisti, responsabili dei refettori, tecnici della qualità). Camst adotta inoltre strumenti per

comunicare al meglio con i bambini i temi di una corretta, sana e responsabile alimentazione. Il dialogo con i Comuni e i genitori dei giovani utenti si concretizza attraverso l'utilizzo di materiale didattico, sviluppato nel corso degli anni, grazie alla collaborazione di importanti partner. Per garantire l'accesso a tutte le informazioni relative ai menu e ai servizi per le scuole, è stata ideata e sviluppata una app, collegata al portale della ristorazione scolastica completato nel 2022, che consente alle famiglie dei piccoli consumatori di consultare il menù giornaliero e settimanale. Il sito ristorazione.scolastica.it raccoglie contenuti e servizi dedicati al mondo scuola, pillole educative sulla nutrizione, podcast informativi e altri contenuti, realizzati in collaborazione con partner autorevoli e specializzati, resi disponibili anche agli insegnanti come supporto alle attività didattiche. Inoltre, attraverso il portale per la ristorazione, i genitori possono ricevere news e aggiornamenti su documenti e comunicazioni utili, collegarsi direttamente ai servizi di pagamento delle rette scolastiche e partecipare ai questionari online di customer satisfaction per la valutazione del servizio.

Ristorazione socio-sanitaria

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

e garantiscono la varietà e la gradevolezza degli alimenti. Anche la ricerca, vero motore del campo sanitario, è parte integrante dell'approccio di Camst, basato sullo studio di soluzioni evolute in grado di anticipare i bisogni delle strutture socio-sanitarie: dal presidio diretto delle cucine ai pasti trasportati all'interno delle strutture, fino alla gestione di self-service e bar per il personale sanitario e i visitatori. Per avere sempre una soluzione su misura della struttura e dei suoi utenti, le informazioni funzionali alla gestione del servizio vengono integrate e ottimizzate attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e diversi touchpoint, che permettono di consultare i menu o prenotare digitalmente i pasti, ma anche di formulare i piani e le giornate alimentari tramite un apposito tool gestionale, in ottica di efficacia ed efficienza.

Target ristorazione socio-sanitaria



I degenti

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



Gli ospiti

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



I dipendenti

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



Gli operatori della ristorazione

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



Le strutture ospedaliere e di residenza

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



Le famiglie

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

2.7 Le partnership

Target ristorazione
aziendale,
interaziendale
e commerciale



I dipendenti

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



Gli operatori della ristorazione

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



Le aziende

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

Ristorazione aziendale, interaziendale e commerciale

I servizi di ristorazione erogati alle aziende sono gestiti con ristoranti aziendali, attraverso la consegna dei pasti, o con convenzioni nei self-service Camst. Per le aziende che scelgono la consegna dei pasti, Camst si avvale delle cucine presenti su tutto il territorio nazionale, che recapitano direttamente nei luoghi di consumo dei clienti. Alcune preparazioni possono essere realizzate direttamente nelle cucine del cliente, come la cottura della pasta e le carni alla griglia, mentre per tutte le altre l'azienda si avvale del più vicino centro cottura del gruppo. Nell'erogazione di tutti i propri servizi, Camst punta a scelte buone per le persone e per l'ambiente: dalla progettazione di spazi a basso impatto a modalità di fruizione che contengano gli sprechi e spino la scelta responsabile delle materie prime. Cura, inoltre, la progettazione chiavi in mano dei locali tecnici e dei luoghi di fruizione del servizio, pensati in chiave multifunzionale ed esperienziale. Una soluzione su misura dell'azienda e dei suoi dipendenti passa attraverso l'integrazione e la distribuzione delle informazioni funzionali al servizio. Attraverso l'utilizzo di strumenti digitali e di diversi touchpoint, che consentono un dialogo diretto ed interattivo, l'utente

ha a portata di mano i menù e le informazioni a corredo su piatti e ingredienti (calorie e allergeni); può inoltre accedere a funzioni innovative e personalizzabili, che rendono la pausa una vera esperienza di comfort e gusto.

I clienti del facility

Nella divisione facility, l'area soft services si occupa di servizi legati alla pulizia e alla sanificazione per il mantenimento degli ambienti lavorativi di enti pubblici e privati, in ambito civile, industriale, sanitario, farmaceutico, alimentare, mentre l'area hard services gestisce servizi rivolti agli edifici dei nostri clienti sia pubblici che privati. Le relazioni con i clienti vengono gestite da figure diverse, che hanno compiti differenti. L'area commerciale si occupa prevalentemente degli aspetti contrattuali, mentre tutto ciò che concerne la gestione del cliente è in capo ai responsabili gestione manutenzioni (area tech) e ai responsabili gestione operativa (area soft). Questi ultimi demandano la gestione di tutto ciò che è legato all'operatività dei servizi rispettivamente ai capi commessa e ai tecnici di produzione, per garantirne l'efficienza e la qualità.

Camst group crede fortemente nell'importanza dell'innovazione nel settore della ristorazione e del facility, soprattutto in termini di sostenibilità.

È con la prospettiva di dare un forte contributo all'azienda che nascono e si sviluppano le numerose partnership.

Agrofood Bic

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

Art-Er Attrattività Ricerca Territorio

È la società consortile dell'Emilia-Romagna nata per favorire la crescita sostenibile della regione attraverso lo sviluppo dell'innovazione e della conoscenza, l'attrattività e l'internazionalizzazione del territorio. Camst fa parte del mentor board e co-partecipa a progetti di innovazione.

Banco Alimentare

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

Bi-rex

Competence center per il piano industria 4.0.

Boom (gruppo CRIF)

È uno spazio fisico e digitale dove costruire le competenze del domani attraverso l'apprendimento condiviso, l'innovazione agile e la costruzione di nuovi progetti per stimolare crescita e futuri business. Camst è membro del comitato scientifico di Boom.

Casa delle donne per non subire violenza

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

Day Ristoservice (divisione welfare)

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

Feelera

È una startup di Brescia che ha sviluppato una piattaforma cloud per la tracciabilità dei prodotti.

Fondazione Ant Italia

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

Fondazione Veronesi

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

Fratelli Guzzini

Azienda italiana di prodotti di design multifunzionali, eco-sostenibili e di qualità, con la quale Camst condivide i valori di sostenibilità. La collaborazione è stata avviata nel 2021 per sviluppare un importante e innovativo prodotto legato alle tematiche ambientali e alle politiche anti-spreco (Better future kit).

Gruppo Hera

Una delle maggiori multi-utility italiane, con forte spinta innovativa soprattutto nel rispetto dell'ambiente. Nel 2022 è stato rinnovato l'accordo con Camst group per la realizzazione di progetti di economia circolare.

Last Minute Market

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.

Le Village (Credit Agricole)

Un ecosistema aperto che accelera l'innovazione delle aziende grazie alle sinergie e alla connessione tra grandi corporate, Pmi, startup ed il gruppo internazionale Crédit Agricole.

Mugo

È una startup nata con l'obiettivo di creare la prima generazione a impatto zero sul clima. Una piattaforma climate-tech per accelerare la lotta al cambiamento climatico dando a tutti la possibilità di comprendere e ridurre il proprio impatto.

Regusto

È un brand della start up Recuperiamo s.r.l., nata con l'obiettivo di proporre soluzioni concrete per prevenire e ridurre lo spreco alimentare, in ambito profit e non-profit, agendo secondo le logiche dell'economia circolare.

Sfridoo

Azienda dell'economia circolare nata nel 2017, che aiuta le imprese nella transizione verso la circular economy.

2.8 Le membership

UDI Bologna – Unione Donne Italiane

È un'associazione autonoma di promozione politica, sociale e culturale, senza fini di lucro, che mira ad essere un punto di riferimento per le donne di ogni ceto e cultura. Camst ha collaborato con UDI Bologna alla realizzazione del progetto "Insieme per il benessere delle lavoratrici", finanziato dalla Regione Emilia Romagna.

Unibo

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

Università delle Scienze gastronomiche di Pollenzo

Camst è recentemente entrata nel network dei partner strategici di Unisg (Università delle scienze gastronomiche) 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.

Www

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

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.

Animaimpresa

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

Ascca

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

Centro italiano di documentazione sulla cooperazione e l'economia sociale

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

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

Consorzio Il biologico Soc. Coop

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

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.

Future Food Institute

FFI aspira ad essere un catalizzatore che accende una trasformazione nel modo in cui le persone pensano e si relazionano al cibo.

IFMA

IFMA Italia è l'organismo italiano dell'International facility management association, associazione no-profit fondata nel 1980 negli Stati Uniti allo scopo di promuovere e sviluppare il facility management.

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.

Legacoop

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

Libera Terra

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

Oricon

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

Réseau Entreprendre

Rete internazionale di 116 associazioni che contribuisce alla creazione di occupazione e alla nascita di piccole e medie imprese in Italia e all'estero.

Scuola nazionale servizi

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

Sinu

Società italiana di nutrizione umana.

Sustainability Makers

Ente del Terzo Settore che riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità, nelle imprese e in altre organizzazioni.

Valore D

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

Innovation Call

Per creare un food system più sostenibile e nuovi servizi a misura di persona

Nel settembre 2021 Camst group ha lanciato una call per startup attive nei settori food, retail tech e facility management, con l'obiettivo di sviluppare soluzioni innovative negli ambiti core dell'azienda. Le startup interessate hanno avuto la possibilità di candidarsi attraverso il sito internet dedicato al progetto www.camstinnovation.com. Dieci gli ambiti di innovazione previsti dalla call:

- automated commerce;
- in-store & restaurant tech;
- disruptive food;
- blockchain & traceability;
- innovative packaging;
- social health caring food;
- circular economy & food waste;
- welfare, inclusion & community engagement;
- education, nutrition & health.

Una giuria composta da manager Camst group e partner ha selezionato 15 startup, tra le oltre 80 candidature pervenute da giovani società, che hanno preso parte a virtual pitch alla fine del 2021.

A gennaio 2022 è stato dato il via ai progetti pilota delle tre startup vincitrici della seconda Innovation Call di Camst group - **Regusto**, **Mugo** e **Feelera** - su tre obiettivi sfidanti:

- ridurre gli sprechi alimentari,
- stimare e azzerare l'impatto climatico di un menù,
- tracciare e raccontare la sostenibilità della filiera alimentare.

Per **Regusto**, che si era candidata nell'area di innovazione del welfare, inclusion & community engagement, si tratta di elaborare le **modalità per tracciare le donazioni di eccedenze alimentari** da centri cottura e magazzini, rendicontando in modo puntuale l'attività e quantificando il contrasto allo spreco alimentare. Con **Mugo**, Camst group sta proponendo menù ad impatto climatico zero all'interno del proprio sistema di ristorazione. La tecnologia di **Feelera**, infine, il cui progetto era candidato per l'ambito della blockchain e traceability, aiuterà a mappare la filiera, **tracciando le materie prime che compongono un menu** e restituendo queste informazioni all'utenza finale, con un approccio che rafforza la trasparenza nella comunicazione con i consumatori.

2.9 Radicamento nel territorio e relazioni con la comunità

Ci sono tanti modi per esprimere “cittadinanza d’impresa” e uno di questi è il sostegno ad attività che vengono portate avanti a favore delle comunità. Piccole e grandi cause che unendo le forze fanno la differenza.

Camst genera valore e lo distribuisce sui territori, partecipando in maniera attiva alla vita delle comunità in cui opera. Dalle piccole realtà associative alle amministrazioni comunali, dalle fondazioni culturali e sportive alle organizzazioni sociali, anche un sostegno contenuto può fare la differenza. Nel 2022 buona parte dell’impegno di Camst group è stato a supporto di attività sportive e di iniziative culturali. Fra quelle di maggiore rilievo, citiamo il supporto alla squadra di calcio Bologna FC e alla squadra femminile Savino del Bene Volley di Scandicci, e la rassegna cinematografica “Sotto le stelle del cinema”,

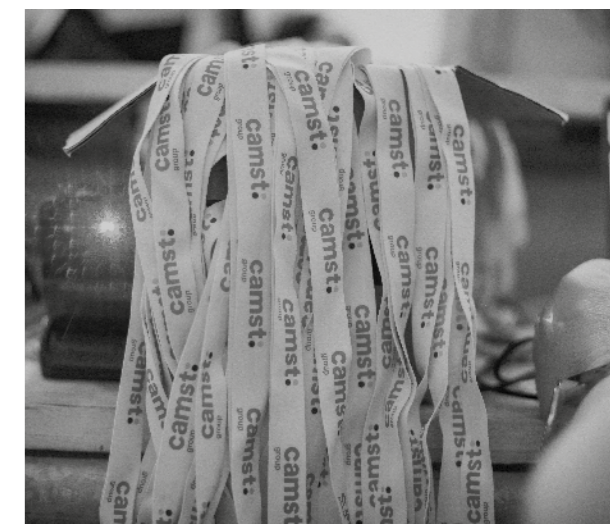
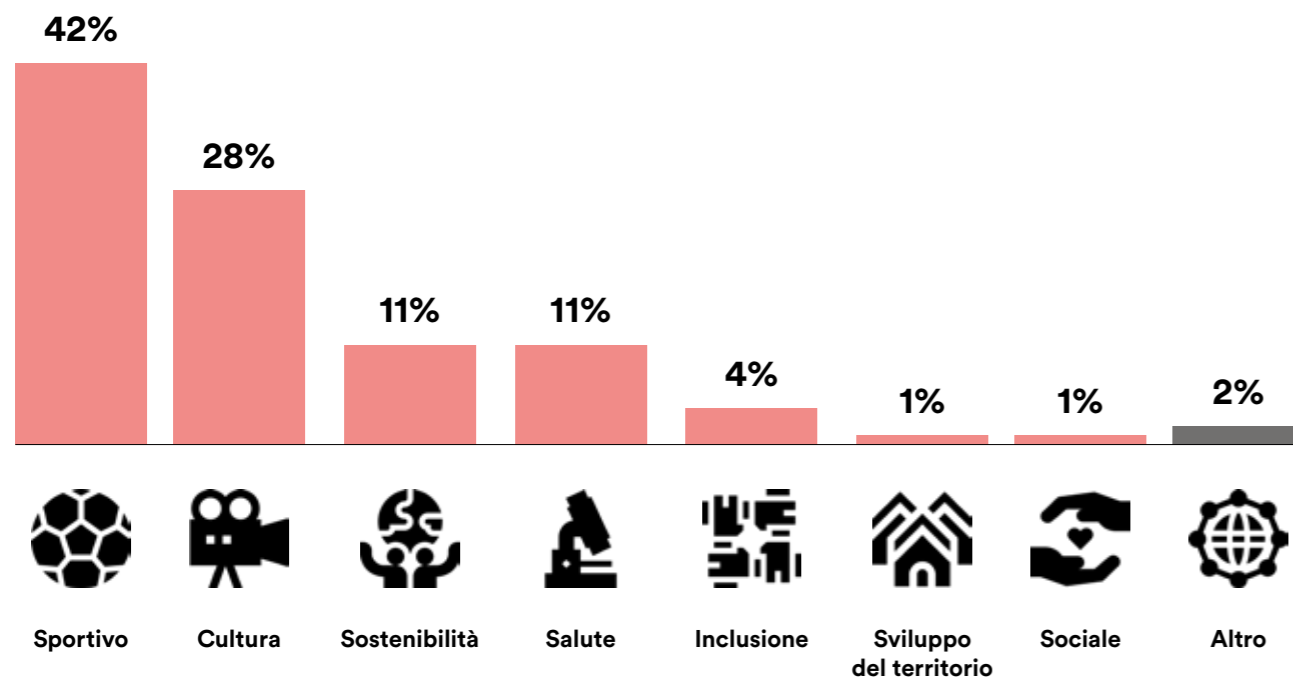
promossa dalla Cineteca di Bologna, che rappresenta un appuntamento imperdibile nel panorama dei festival culturali internazionali. Altre partnership sono state riconfermate, come quella con la Fondazione Gramsci e con Libera Terra per il progetto Liberi dalle mafie. Nel percorso di sostenibilità intrapreso si colloca la partnership con Asvis (Alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile) e con Last Minute Market, che rappresenta una collaborazione storica, in virtù della mission condivisa: la lotta allo spreco alimentare in tutte le sue possibili espressioni e lungo tutta la filiera.

Liberalità, sponsorizzazioni, donazioni - unità ed euro

Tipologia	Numero attività	Euro
Cultura	14	63.300
Inclusione	3	10.000
Salute	6	25.150
Sociale	1	1.000
Sostenibilità	2	23.750
Sportivo	2	92.500
Sviluppo del territorio	5	3.290
Altro	1	3.500
Totale	34	222.490

Sostegno per ambiti di intervento

Incidenza percentuale delle iniziative in base al valore



TRASPARENZA

CHIAREZZA, ONESTÀ, ETICA, CREDIBILITÀ,
INTEGRITÀ, ACCESSIBILITÀ

Trasparenza, una metafora molto potente

Forse non tutti ricordano che il termine “trasparenza” diventa improvvisamente popolare a metà degli anni Ottanta, quando Michail Gorbaciov indica nella “glasnost” (trasparenza) l’ispirazione di un programma di profonde riforme per il suo Paese. Da quel momento la parola buca notiziari e talk show televisivi, diffondendosi rapidamente nei dibattiti politici e sociali di tutto il mondo e trovando una nuova prevalente accezione. Non più il significato letterale di capacità di farsi attraversare dalla luce, ma quello metaforico di “apertura”, “accesso”, “chiarezza”, “partecipazione”. Nella sua nuova vita, la parola trova un’applicazione puntuale in tantissimi ambiti. Tra gli altri, quello finanziario, dove indica le regole volte a mettere il cliente in condizioni di conoscere

diritti e i doveri legati ai prodotti bancari; quello della pubblica amministrazione, dove assume il significato di “accessibilità totale”; quello alimentare, dove si sostanzia nell’accuratezza dell’etichette; quello del management, dove si guarda a un metodo di gestione in cui tutte le decisioni vengono affrontate pubblicamente. Insomma, in nessun’altra epoca il concetto di trasparenza ha assunto l’importanza e la funzione che negli ultimi decenni gli hanno conferito sia le lotte politiche, civili e sociali, da un lato, sia l’avvento dei nuovi media digitali, dall’altro. Mai come in questi anni il concetto ha travalicato la dimensione fenomenica per assumere quella della metafora più potente del nostro tempo.

Governance e condotta responsabile del business

In una società benefit il carico di responsabilità per amministratori e manager è superiore. Accanto agli obiettivi di business, all'impegno ad agire nell'interesse dei soci, agli sforzi da compiere per rispettare le persone e l'ambiente, trova uno spazio formalizzato anche l'onere di generare impatti positivi per la comunità e di ridurre le esternalità negative. Un onere che va misurato, valutato e rendicontato pubblicamente, illustrando tutti gli aspetti del proprio operato.

3.

3.1 Gli organi societari

Insieme ai presidenti e vicepresidenti che lo compongono, il consiglio di amministrazione è il cuore del sistema amministrativo, con il difficile compito di bilanciare l'interesse dei soci, la finalità mutualistica e il beneficio comune.

La capogruppo Camst è una società cooperativa a responsabilità limitata – società benefit. 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 e dalla legislazione in materia di società benefit. La struttura di governance adottata da Camst prevede i seguenti organi sociali: l'assemblea dei soci, il consiglio di amministrazione, le eventuali assemblee speciali previste nello statuto ma attualmente non utilizzate. Gli organi di controllo sono il collegio sindacale e la società di revisione.

Numero dei soci e mutualità prevalente
Camst è una cooperativa di produzione e lavoro a mutualità prevalente. Ciò comporta che, nello svolgimento della propria attività, si avvalga prevalentemente delle prestazioni lavorative dei propri soci, i quali – come riportato nello statuto, all'articolo 3 del titolo II, scopo e oggetto – intendono perseguire, tramite la gestione in forma associata, una continuità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali. Al 31 dicembre 2022 i soci lavoratori di Camst sono 6.365 e rappresentano il 61% dei dipendenti a tempo indeterminato.

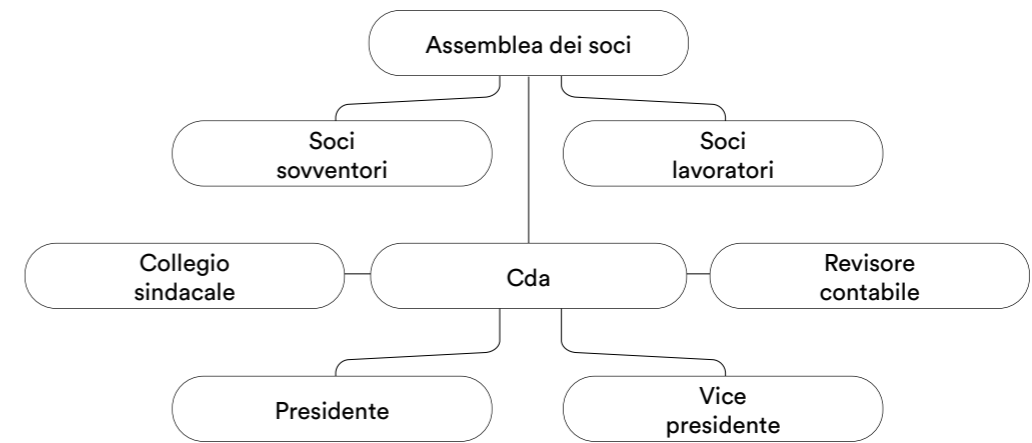
Il consiglio di amministrazione
Il consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della cooperativa e ha mandato triennale. Eletto dall'assemblea dei soci, si compone di 16 membri. Al suo interno vengono nominati il presidente e due vicepresidenti – una donna e un uomo – che lo coadiuvano. Il consiglio di amministrazione attualmente in carica è composto per il 62% da consiglieri con meno di 50 anni. Il consiglio di amministrazione per composizione è rappresentativo dell'organizzazione, sia in termini territoriali

che di aree di business. In generale, il consiglio ha il dovere di istituire un assetto organizzativo, amministrativo e contabile adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa, anche in funzione della rilevazione tempestiva della crisi dell'impresa e della perdita della continuità aziendale. Inoltre, con particolare riguardo allo scopo di beneficio comune, il consiglio di amministrazione deve amministrare in modo da bilanciare l'interesse dei soci e la finalità mutualistica con il perseguimento delle finalità di beneficio comune. I poteri attribuiti al consiglio di amministrazione sono definiti nello statuto di Camst, pubblicato nella sezione "Trasparenza" del sito istituzionale.

Il collegio sindacale
Il collegio sindacale è eletto dall'assemblea dei soci ed è composto da tre membri effettivi più due supplenti che restano in carica tre esercizi. Il presidente di tale organo è designato direttamente dall'assemblea. Al collegio sindacale spettano i compiti di: vigilare sull'osservanza delle leggi e dello statuto; fare rispettare i principi di corretta amministrazione e di adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile della cooperativa; redigere la relazione di accompagnamento al bilancio di esercizio; procedere ad atti di ispezione e controllo, nonché di accertamento periodico su quanto, per legge, in suo potere. L'attuale collegio dei sindaci, il cui mandato è iniziato l'8 luglio 2021, resterà in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023.

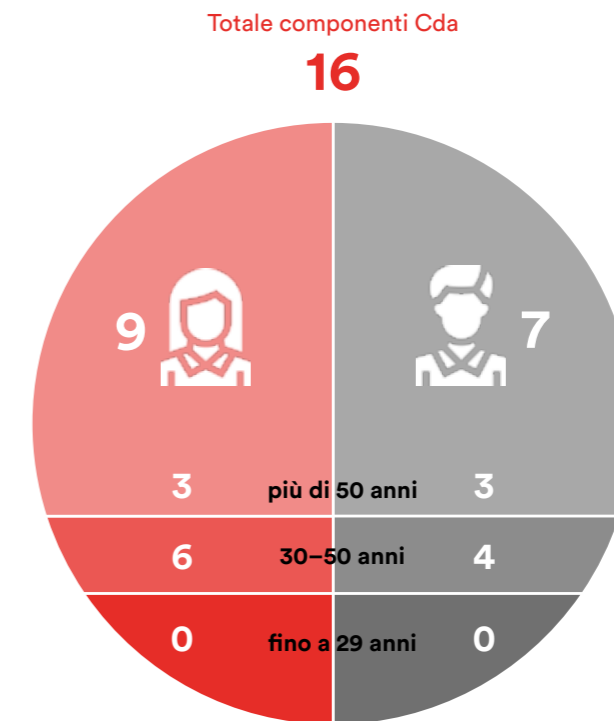
La società di revisione indipendente
L'assemblea dei soci ha affidato la revisione legale dei conti a Uniaudit srl. La società, che ha il compito di rilasciare l'attestazione di correttezza delle scritture contabili, è stata nominata il 15 giugno 2020, in carica fino all'approvazione del bilancio al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

Gli organi sociali



Composizione del Cda

eletto nell'assemblea dei soci del 1 luglio 2022



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

	2020	2021	2022
Soci	123.960.237	146.605.694	143.255.332
Non soci	55.198.004	76.830.420	85.678.589

3.2 Il processo di delega e la struttura organizzativa

Che si tratti di imprese, istituzioni o associazioni, la delega in tutte le organizzazioni è alla base di qualunque processo partecipativo che associ ai ruoli le responsabilità conseguenti. Come in Camst.

La presidenza

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

Organi della presidenza

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

Da marzo 2022 il presidente di Camst

è subentrato ad interim nel ruolo di direttore generale.

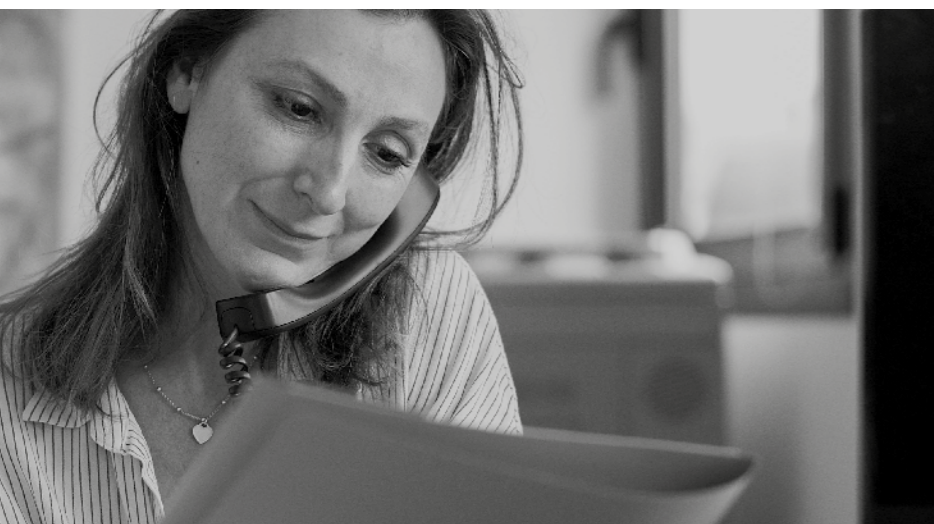
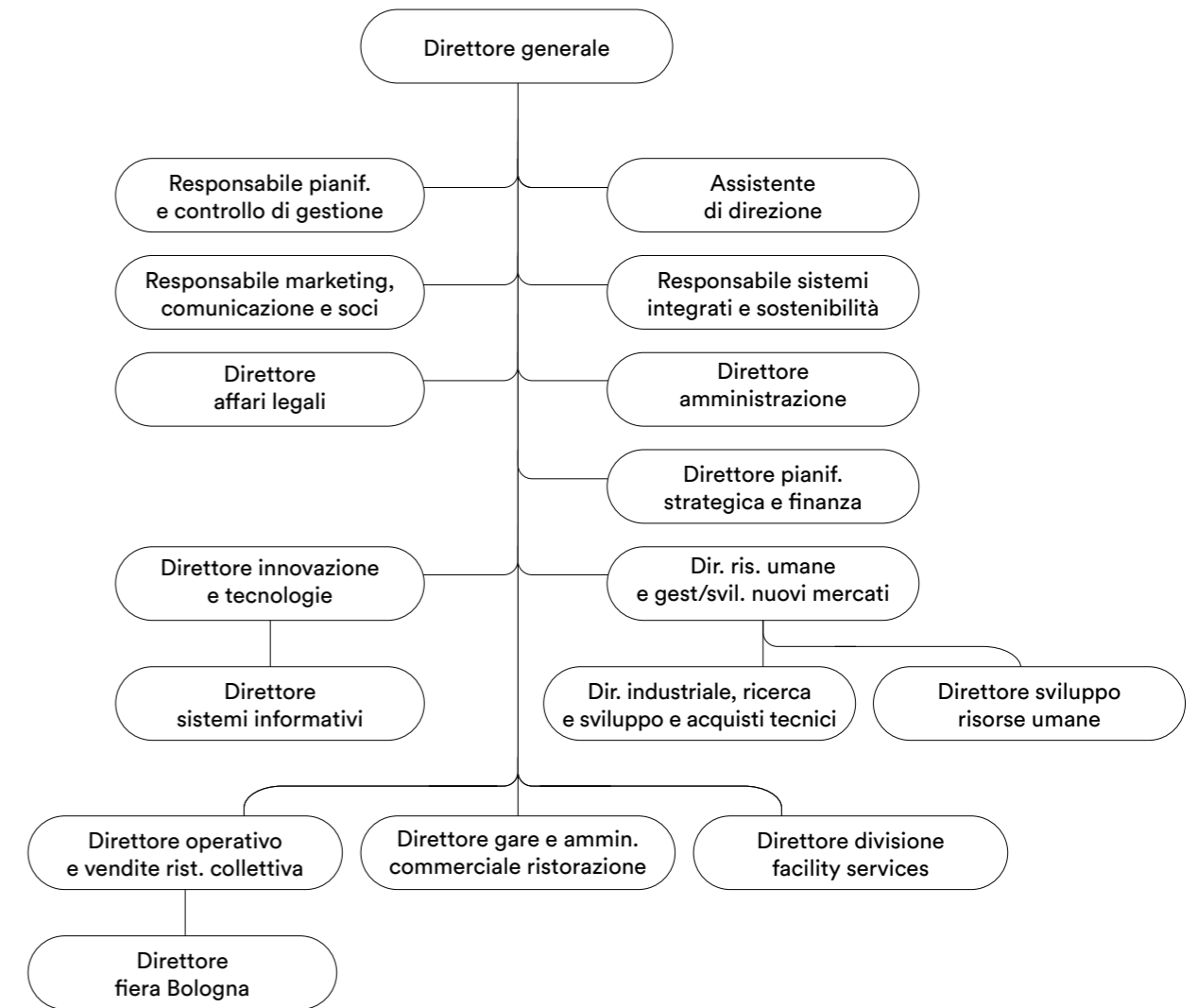
Le direzioni operative della ristorazione e la divisione facility

L'area ristorazione è organizzata in due direzioni operative:

- la **direzione operativa e vendite ristorazione collettiva**, dove si concentra la maggior parte delle persone di Camst, che si occupa dei servizi di ristorazione scolastica, socio-sanitaria e aziendale;
- la **direzione operativa ristorazione commerciale**, che si occupa di ristoranti self-service o alla carta, così come di pizzerie e bar rivolti a clienti con convenzione o occasionali.

Il business del facility è gestito attraverso la **divisione facility**, che comprende al proprio interno tre diverse aree di offerta: soft, tech e life science solutions.

Direzione generale



3.3 Il consiglio di amministrazione

La governance della sostenibilità

Camst group ha adottato nella propria strategia una più marcata focalizzazione sui concetti di sostenibilità e di innovazione, elemento che trova conferma nel fatto che la funzione del responsabile della sostenibilità è membro del consiglio di amministrazione da luglio 2022, così come il responsabile dell'innovazione. Alla funzione sostenibilità è affidato il compito di:

- tracciare le linee guida necessarie al top management per integrare agli obiettivi aziendali un modello di business sostenibile;
- valutare le necessità formative in materia di sostenibilità;
- coordinare e monitorare il processo di predisposizione della reportistica utile ai fini della redazione del Bilancio di sostenibilità;
- coordinare i progetti di sostenibilità che rispondono al raggiungimento degli obiettivi;
- riferire periodicamente al consiglio di amministrazione l'andamento delle attività di sostenibilità.

Alla funzione sostenibilità è inoltre affidata la responsabilità di redigere la relazione di impatto della società benefit, allegata al presente documento.

Ristorazione Futura

In seguito ad un'operazione di verticalizzazione, alla fine del 2022 è stata costituita la nuova società 100% Camst "Ristorazione Futura s. r. l. società benefit", polo finalizzato alla fornitura di prodotti, semi lavorati ATM (atmosfera modificata) e prodotti finiti ATM, per la ristorazione collettiva e commerciale di tutte le società del gruppo.

Al nuovo polo gestionale è stata conferita la struttura Camst relativa agli uffici che si occupano sia degli acquisti dell'area ristorazione che della logistica delle operations, le strutture dell'amministrazione e segreteria acquisti e logistica, oltre all'intera struttura commerciale già oggi dedicata alla vendita dei prodotti in ATM.

Accanto a queste funzioni, è stata inoltre creata la funzione programmazione e pianificazione della produzione di semilavorati e prodotti finiti.

Il consiglio di amministrazione di Camst viene eletto ogni tre anni dall'assemblea dei soci ed è attualmente composto da 16 membri. Il compenso degli amministratori per il triennio viene proposto in assemblea dal presidente e viene votato per approvazione dall'assemblea dei soci stessa. Il compenso è fissato in € 2.500 lordi all'anno per ciascun consigliere, oltre a un compenso complessivo di € 84.400 lordi annui da ripartirsi per le cariche.

Il regolamento elettorale, in applicazione dell'art. 35 dello statuto, stabilisce le regole procedurali per lo svolgimento delle elezioni dei membri del consiglio di amministrazione di Camst. La commissione elettorale, istituita ogni tre anni, ha il compito di sovrintendere e gestire le fasi elettorali e di formulare la lista dei nominativi candidati al rinnovo del consiglio sulla base di specifici criteri:

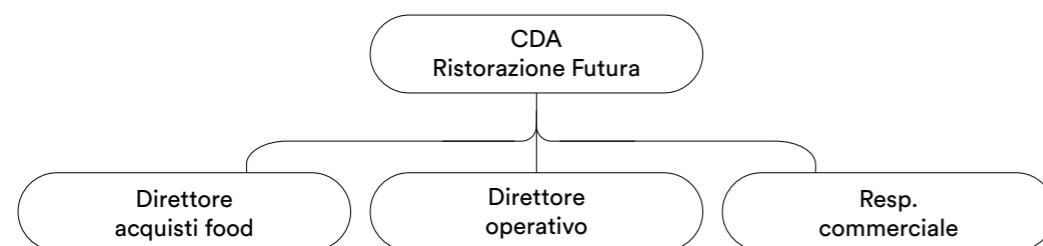
1. accettazione dei nominativi dei consiglieri uscenti che intendono ricandidarsi;
2. valutazione delle qualità professionali:
 - stima professionale goduta,
 - rapporto collaborativo coi colleghi,
 - impegno nella promozione professionale dei più giovani,
 - buon giudizio del responsabile di divisione e/o ufficio,
 - affidabilità e senso di responsabilità sul lavoro,
3. valutazione dell'esperienza personale acquisita:

4. rappresentatività sociale e territoriale:
 - prestigio goduto nel rapporto sociale di lavoro e nel territorio,
 - partecipazione attiva alla vita sociale e alle iniziative di solidarietà della cooperativa e/o delle iniziative presso Legacoop e altre organizzazioni cui aderisce Camst,
 - impegno nelle attività solidaristiche e di volontariato esterne.

I candidati al consiglio di amministrazione vengono votati nelle assemblee separate e nell'assemblea generale dai soci lavoratori e sovventori ammessi da non meno di 90 giorni, come da statuto. Nell'assemblea generale si sommeranno i voti espressi nelle varie assemblee separate con quelli dell'assemblea generale stessa, risultando eletti i candidati che hanno ottenuto il maggior numero di voti.

Il consiglio di amministrazione si riunisce mensilmente per garantire una tempestiva gestione delle informazioni sugli aspetti di governo dell'organizzazione. A fronte di particolari criticità, che possono riguardare aspetti organizzativi o di carattere economico, vengono convocate delle riunioni informali, a cui partecipano tutti i consiglieri, per anticipare specifiche problematiche che verranno affrontate in dettaglio al consiglio di amministrazione successivo.

Ristorazione Futura



3.4 Il modello organizzativo e di controllo

Sono due gli strumenti che normano i comportamenti all'interno di Camst group sotto il profilo etico, della legalità e della trasparenza, esplicitando attività sensibili e sanzioni: il codice etico e il modello 231.

Legalità e onestà sono i principi attraverso i quali Camst esercita la propria attività aziendale e su cui si fonda il codice etico. Tutte le disposizioni e le procedure interne devono essere coerenti e compatibili con i principi espressi nel codice che, oltre a rispondere a quanto previsto dal D.lgs. 231/2001, costituisce parte integrante del sistema di gestione per la responsabilità sociale.

Il modello 231

La capogruppo Camst ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo (modello 231) volto alla prevenzione dei reati previsti dalla normativa, e si è dotata di un sistema di regole, di corrette modalità operative, di verifiche, controlli e sanzioni in caso di violazioni finalizzate a prevenire la commissione dei reati.

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

che, in considerazione della natura e delle dimensioni dell'attività svolta, garantisce l'operatività nel pieno rispetto della legge.

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 per la prima volta dall'assemblea generale di bilancio del 19 giugno 2009, che lo ha voluto per ottemperare al D.lgs. 231/01, e da ultimo aggiornato a febbraio 2023. Il codice etico, oltre a essere elemento fondamentale e parte integrante del modello 231, è la vera e propria carta costituzionale dell'azienda, rivolta a tutti i soggetti che entrano in relazione con Camst (lavoratori, soci cooperatori e sovventori, fornitori, clienti, partner in società, subappaltatori, società controllate e/o collegate, ecc.). Si tratta di un documento volto a individuare diritti, doveri e responsabilità dell'azienda, che mira a promuovere alcuni comportamenti o a vietarne altri che, seppur leciti sotto il profilo normativo, non corrispondono all'etica e ai valori cui la società si ispira nell'esercizio delle proprie attività. Il codice etico prevede, inoltre, meccanismi sanzionatori volti a evitare che passino inosservate le condotte che non rispondono ai valori aziendali e che, pertanto, ne ledono gli interessi.

La politica integrata e il sistema di gestione

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

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

Obblighi di conformità

Camst group si impegna a operare in modo totalmente conforme a tutte le disposizioni legislative previste dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale e agli altri requisiti o standard volontariamente sottoscritti e applicabili alla propria organizzazione, nonché ai requisiti contrattuali oggetto dei servizi svolti.

Sistemi di gestione

Camst si impegna ad adottare un sistema di gestione integrato "qualità, sicurezza alimentare, sicurezza e salute sul lavoro, ambiente, energia e responsabilità sociale", impegnando risorse e tempo adeguati agli obiettivi e traguardi stabiliti, affinché tutte le attività siano condotte conformemente agli standard e ai requisiti di riferimento adottati, nell'interesse dell'organizzazione e degli stakeholder. Definisce inoltre responsabilità e procedure per assicurare un'adeguata gestione di tutti gli aspetti del sistema di gestione integrato correlati alle proprie attività, considerando i rischi e le opportunità.

Qualità

Camst si impegna nella progettazione e realizzazione di servizi che mirino alla massima soddisfazione del cliente, nel rispetto dei requisiti di conformità sopra descritti, nell'ambito della ristorazione collettiva e commerciale, delle attività di catering e banqueting, del facility service, così come delle attività no core, nei confronti dei clienti pubblici e privati.

Sicurezza alimentare

Nell'ambito della ristorazione, della produzione di prodotti alimentari e dello stoccaggio, movimentazione e logistica di derrate, Camst si impegna a mettere in atto un sistema di gestione Haccp e rintracciabilità mirato al presidio dei rischi igienico-sanitari che, attraverso opportune fasi di prevenzione e controllo, assicuri i più elevati standard di sicurezza alimentare per garantire la produzione di prodotti igienicamente sicuri e la rintracciabilità degli stessi. All'uopo, si adopera nell'impiego di personale consapevole dell'importanza delle proprie attività nel conseguire gli obiettivi di qualità e sicurezza igienica delle preparazioni alimentari.

Ambiente

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

Energia

Camst si impegna a perseguire soluzioni tecniche a basse emissioni climalteranti, valorizzando l'energia come risorsa essenziale nella creazione di valore per il cliente, attraverso una gestione efficiente dei consumi in tutti i processi aziendali, in particolare presso i locali di ristorazione. A tale scopo implementa gradualmente sistemi di monitoraggio per gli usi energetici significativi, quali cottura e conservazione degli alimenti, illuminazione, ventilazione, climatizzazione degli ambienti, erogazione e distribuzione dei pasti. Pianifica, inoltre, la gestione e la manutenzione di impianti e attrezzature, mirando a garantirne

un funzionamento in condizioni di efficienza. Camst trae inoltre beneficio dalle nuove tecnologie, sia in fase di progettazione che di acquisto, considerando i costi di esercizio e i consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

Salute e sicurezza sul lavoro

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

Responsabilità sociale e rispetto dei diritti umani

Camst ritiene necessaria la tutela del benessere delle persone. Nella consapevolezza che la qualità del servizio

derivi anche dalla salute, sicurezza, benessere e coinvolgimento delle persone nel ciclo produttivo, Camst si impegna a rispettare e divulgare attivamente i principi previsti dalla normativa e dallo standard SA 8000:

- condannare in modo assoluto il lavoro infantile e il lavoro obbligato;
- garantire il sostegno al diritto di associazione e alla contrattazione collettiva da parte dei propri lavoratori, il rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti, con la messa al bando di qualsiasi coercizione, nonché delle offese, verbali e non, che si pongano come lesive della dignità personale dei lavoratori;
- astenersi da qualsiasi pratica che comporti l'esercizio di discriminazioni legate a nazionalità, sesso, opinioni religiose e politiche, classe sociale ed età;
- garantire un salario dignitoso e un orario di lavoro corretto, negli ambiti definiti dalle disposizioni legislative e contrattuali;
- garantire il coinvolgimento degli stakeholder al fine di facilitare la comunicazione sulle tematiche di responsabilità sociale e rispetto dei diritti umani.

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

Fornitori

La qualifica dei fornitori rappresenta un importante impegno per il gruppo, che gestisce gli approvvigionamenti di materie prime e servizi tenendo in primaria considerazione la qualità, la sicurezza alimentare e la rintracciabilità delle preparazioni alimentari, nonché il rispetto e la tutela dell'ambiente. Per questo – in linea con i principi adottati da Camst – tutti i fornitori vengono selezionati affinché possano garantire il rispetto dei principi etici per sé e per i propri subfornitori.

Comunicazione

Camst si impegna ad adottare un sistema attivo di comunicazione interna ed esterna che favorisca, in ottica di sviluppo complessivo delle competenze, il coinvolgimento, la sensibilizzazione e la responsabilizzazione di tutti gli stakeholder, e in particolare di tutto il personale dipendente, delle ditte appaltatrici, dei clienti e degli altri portatori di interesse, relativamente agli obiettivi di qualità, igiene e sicurezza alimentare, ambiente, energia, sicurezza e salute sul lavoro, responsabilità sociale. Il gruppo si adopera per garantire la comunicazione con gli stakeholder primari – clienti, committenti, consumatori, organi di controllo, istituzioni, fornitori, enti e comunità locali – gestendola in ottica di trasparenza del rapporto e di soddisfazione in termini di servizio reso. Camst promuove inoltre l'ascolto, la comprensione e la valorizzazione delle esigenze dei portatori di interesse sia in fase iniziale sia in fase di gestione avanzata del rapporto, proponendo soluzioni efficaci, flessibili e mirate al fine di razionalizzare e integrare i servizi per migliorare la partnership. Rende infine noti gli impegni assunti tramite la pubblicazione annuale del bilancio di sostenibilità.

Efficienza organizzativa

Camst si impegna a operare con alta professionalità sia in fase di pianificazione dei servizi e delle attività, sia in fase di esecuzione e controllo, esprimendo in tal modo la volontà dell'organizzazione di dare al cliente risposte affidabili, con competenza e puntualità. Si adopera, altresì, per semplificare e snellire i processi, con l'obiettivo di garantire servizi specializzati, assicurando che le attività vengano progettate, implementate e dirette secondo un approccio di efficienza, anche energetica, in linea con gli obiettivi economici aziendali.

Corrette pratiche di business

Camst si è dotata di un modello di organizzazione e gestione ex D.lgs. 231/2001 e di procedure per prevenire la commissione di reati e violazioni nell'ambito della propria operatività (comportamenti fraudolenti, episodi di corruzione, fenomeni di riciclaggio). Come già richiamato, la cooperativa si è dotata di apposita procedura di segnalazione interna di irregolarità o violazioni di norme e principi, effettive o presunte, all'organismo di vigilanza (organismodivigilanza@camst.it) per le tematiche attinenti all'attuazione e al rispetto del codice etico.

Miglioramento continuo

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



Per scaricare
la politica
integrata



3.5 Sistemi di gestione e certificazioni

Camst capogruppo



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

- Ristorazione
- Facility

Il cliente e la sua soddisfazione sempre al centro

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

La sicurezza alimentare a tutto campo

- **ISO 22005**
Per alzare la soglia di sicurezza nella preparazione degli alimenti, Camst si è certificata ISO 22005 per garantire la tracciabilità alimentare nella produzione dei pasti delle principali cucine centralizzate.
- **ISO 22000**
Nel 2010 Camst ha adottato il sistema di gestione per la sicurezza alimentare ISO 22000 nei principali locali di produzione. Questo standard si pone come punto di riferimento per gli operatori per l'applicazione dei regolamenti comunitari in materia di igiene e sicurezza alimentare.
- **BIOLOGICO REG CE 834/2007**
È un certificato di conformità che garantisce l'utilizzo corretto di alimenti da agricoltura biologica.

Tutela della salute e sicurezza sul lavoro

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

La qualità etica dei nostri prodotti e servizi

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

Proteggiamo l'ambiente continuamente

- **EMAS**
Dal 2019 Camst è registrata EMAS per valutare e migliorare le proprie prestazioni ambientali e fornire agli stakeholder informazioni sulla propria gestione ambientale.
- **ISO 14001**
La certificazione ISO 14001 è uno strumento volontario per migliorare la gestione ambientale all'interno dell'organizzazione. L'obiettivo di questo standard internazionale consiste nel promuovere miglioramenti continui delle prestazioni ambientali dell'organizzazione.
- **ISO 50001**
Camst si è certificata nel 2017 per conseguire il miglioramento continuo delle prestazioni energetiche.
- **F-GAS**
La certificazione F-Gas è un obbligo di legge previsto dal dpr 27 gennaio 2012, n. 43, la cui principale finalità è quella di tutelare l'ambiente e quindi garantire che tutti gli operatori abbiano i requisiti e le competenze necessarie per ridurre le emissioni di gas serra.
- **ECOLABEL**
La certificazione Ecolabel identifica i prodotti e i servizi migliori dal punto di vista ambientale e attesta che il prodotto o il servizio abbia un ridotto impatto ambientale all'interno del suo intero ciclo di vita.
- **UNI 11352**
È la norma che definisce i requisiti che devono soddisfare tutte le imprese che vogliono svolgere il ruolo di Esco (Energy service company), ossia quelle società di servizi energetici che intendano fornire ai propri clienti una maggiore garanzia di professionalità e capacità di raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica, accettando un rischio imprenditoriale.

Società controllate

	ISO 9001	ISO 22000	BIOLOGICO REG CE 834/2007	ISO 45001	ISO 14001	ISO 50001	ISO 22005
Società controllate Italia							
Gerist srl	○						
Finrest spa							
Bassa Romagna Catering	○			○	○		
Ristorazione Futura	○	○	○	○	○	○	○
Fo.rest							
I Praticelli	○			○	○		



Camst in Ecovadis

Camst è iscritta al portale Ecovadis, un ente indipendente e accreditato a livello internazionale, che fornisce valutazioni sulla responsabilità sociale d'impresa di aziende che operano in oltre 160 paesi e in più di 200 settori. In particolare, Ecovadis svolge un ruolo significativo nella valutazione dei fornitori di alcuni dei più importanti clienti del gruppo. Camst viene valutata attraverso l'analisi di politiche, azioni e risultati in quattro distinte aree: ambiente, politiche lavorative e diritti umani, pratiche

commerciali eque e acquisti sostenibili. La valutazione ottenuta dall'organizzazione nel 2022 ha consolidato il raggiungimento del Sustainability rating gold, come riconoscimento dei risultati ottenuti nella sostenibilità, mostrando però rispetto all'anno precedente un miglioramento delle performance nelle aree ambiente, etica e acquisti sostenibili. Tale risultato rappresenta per Camst non soltanto una garanzia per i propri clienti, ma anche uno strumento per migliorare ulteriormente le proprie politiche.



3.6 Governance e compliance

È il principio di intergenerazionalità a indirizzare il modello di governance messo a punto da Camst. Non si tratta solo di assicurare l'interesse dei soci e di includere quello degli stakeholder, ma anche di sviluppare l'attività a beneficio delle generazioni future.

La governance di Camst è strutturata in modo da svolgere la propria attività economica nell'interesse dei soci e degli stakeholder, con un preciso orientamento al principio di intergenerazionalità: consolidare e far crescere le proprie attività per farle durare nel tempo e affidarle a chi, dopo di noi, avrà il compito di portare avanti la cooperativa. Ciò richiede una gestione responsabile, la capacità di mantenere la visione d'insieme dei complessi processi aziendali, nel rispetto di tutte le normative di settore e governative, degli standard internazionali adottati, delle procedure e dei regolamenti interni e delle

linee programmatiche tese al raggiungimento degli obiettivi strategici. Il codice etico aziendale è il documento che definisce l'insieme di regole e comportamenti a cui attenersi e costituisce il punto di riferimento principale. Nel codice etico, gioca inoltre un ruolo centrale l'assunzione di responsabilità nei confronti della società e dell'ambiente, al di là dei requisiti minimi di legge, in linea con gli obiettivi di beneficio comune di Camst. Per verificare l'andamento ottimale e conforme agli aspetti legislativi e alle regole di tutti i processi aziendali, Camst si è dotata di una struttura di internal auditing.



Un impatto che non fa rumore

Quando compiamo una scelta sappiamo valutare quali conseguenze comporti, non solo sulla nostra vita, ma anche su quella degli altri? Siamo capaci di misurarle? Per rispondere concretamente a queste domande Camst ha adottato da tempo metodi di misurazione condivisi con le organizzazioni di tutto il mondo che si stanno impegnando per fare la differenza.

E ha voluto fare di più. Ha inserito nella propria ragion d'essere l'impegno a produrre e a misurare non solo il valore economico prodotto, ma anche quello sociale e ambientale generato dal proprio operato. Ecco perché la cooperativa è diventata una società benefit: un'azienda che ha a cuore il bene comune e per questo lo ha iscritto nel proprio Statuto.

Impatto

s. m. [dal fr. impact, e questo dal lat. impactus, part. pass. di impingere «urtare»].

(...) Con accezione partic. in ecologia, valutazione d'i. ambientale (anche nella sigla Via), l'insieme dei metodi d'analisi scientifica che consentono di formulare una previsione attendibile dei danni (o genericamente degli effetti) che possono essere prodotti su un ambiente naturale da grandi opere pubbliche.

Treccani, vocabolario online

Preservare
il valore
AMBIENTALE

IMPATTO

Generare valore
ECONOMICO

Produrre valore
SOCIALE

Perchè il futuro è un bene comune

I temi materiali

Per convenzione nell'ambito della sostenibilità si definiscono "temi materiali" tutti gli aspetti che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali significativi che un'impresa può produrre, generando conseguenze nella vita di altre persone, nell'ambiente e quindi per le generazioni future.

Individuare e monitorare questi impatti significa dotarsi di un cruscotto di controllo affidabile, così da prendere decisioni fondate su elementi fattuali. Ma significa anche confrontarsi con altre imprese, grazie all'impiego di parametri condivisi.

4.

4.1 Gli impatti e i temi materiali di Camst

Un'accurata analisi degli impatti dell'attività aziendale è necessaria per identificare rischi e opportunità che possono incidere sulla comunità, sulle relazioni con gli stakeholder, ma anche sul valore dell'impresa.

Gli impatti costituiscono gli effetti che un'organizzazione ha o potrebbe avere a livello economico, ambientale e sociale, inclusi quelli sui diritti umani, come conseguenza delle proprie attività o delle relazioni di business e commerciali. In sintesi, rappresentano la capacità dell'organizzazione di contribuire allo sviluppo sostenibile. Gli impatti di natura economica, ambientale e sociale sono correlati tra loro e sono classificati come effettivi o potenziali, negativi o positivi, di breve o di lungo termine, intenzionali o non intenzionali, reversibili o irreversibili. Nella definizione e nell'analisi dei temi materiali (material topic) il contesto di riferimento gioca un ruolo chiave; scenari mutevoli e rapidi cambiamenti influiscono significativamente sugli impatti generati dai temi materiali, sia sulla loro natura che sulla loro rilevanza. Gli impatti delle attività di un'impresa sull'ambiente e sulle persone possono avere conseguenze positive e negative anche sull'operatività o la reputazione, generando conseguenze di medio e lungo termine anche sul piano finanziario. Il percorso di analisi degli impatti diventa quindi uno strumento

necessario per identificare eventuali rischi e opportunità ad essi connessi, in quanto possono influire sul valore dell'impresa, sulle relazioni con i propri stakeholder e sulla competitività nel mercato di riferimento. Si evidenzia che la Direttiva EU 2022 / 2464 (CSRD Corporate sustainability reporting directive, approvata dal Parlamento Europeo a novembre 2022) e che dovrà essere adottata ai fini della redazione dell'informativa di sostenibilità a partire dal reporting relativo all'esercizio 2024 (2025 per Camst) ha introdotto il nuovo concetto di doppia materialità. Secondo tale approccio, vengono definiti come temi materiali:

- ambiti e tematiche di governance, ambientale e sociale sui quali l'impresa, attraverso la propria attività, ha un impatto rilevante (impact materiality);
- aspetti che possono avere impatti significativi sullo sviluppo, le prestazioni e, di conseguenza, sul valore finanziario di un'impresa (financial materiality).

Il presente documento adotta la definizione di temi materiali come da GRI Standards, pur evidenziando che le due direzioni della materialità, sono interconnesse.

4.2 Il processo di identificazione, valutazione e prioritizzazione

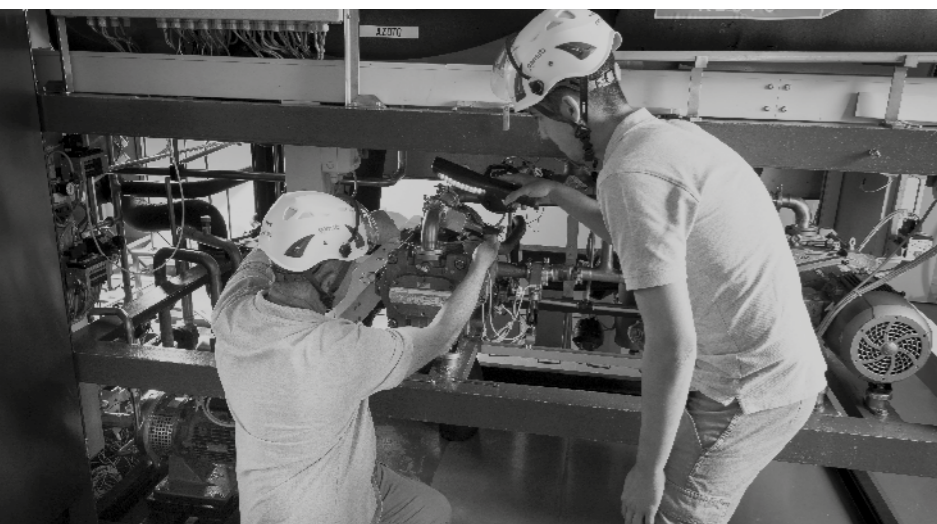
Stabilire quali sono i temi materiali, gli impegni e le azioni da intraprendere per affrontare efficacemente gli impatti, significa in altre parole definire le "finalità di beneficio comune".

Il processo di analisi dei temi materiali, effettuato e aggiornato su base annuale e coerente con i GRI standard, è stato sviluppato sulla base di un'analisi di fonti interne ed esterne, tra le quali:

- 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 di mercato;
- 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 i responsabili delle funzioni di Camst;
- analisi dei principali documenti aziendali rilevanti rispetto alle tematiche di sostenibilità (codice etico, modello 231, politiche e procedure);
- analisi dei documenti di valutazione dei rischi e opportunità relativi ai diversi sistemi di gestione;
- quadro normativo di riferimento (Farm to Fork, PAC, Pnrr);
- attività specifiche di engagement con

- diverse categorie di stakeholder di Camst; valutazione e condivisione delle tematiche rilevanti e della potenziale rilevanza e impatto da parte della presidenza e direzione generale di Camst;
- elaborazione e validazione dei temi materiali.

L'analisi dei temi materiali prevede ogni anno il coinvolgimento specifico di un gruppo di dirigenti a capo delle aree chiave aziendali, in quanto soggetti coinvolti nella definizione delle strategie aziendali e in grado di cogliere interessi e aspettative degli stakeholder, e dei diversi responsabili dei sistemi di gestione. In particolare, nel corso del 2022 sono state condotte interviste individuali alla direzione volte all'identificazione delle **finalità di beneficio comune**, in linea con i valori e gli obiettivi aziendali. La fase di valutazione degli impatti viene definita la rilevanza (prioritizzazione) degli stessi. Sulla base di questo processo vengono identificati i temi materiali da rendicontare e, soprattutto, gli impegni e le azioni da attuare per affrontare efficacemente gli impatti. La rilevanza di un impatto è determinata dalle caratteristiche di un'impresa, dal proprio modello di business, dal settore in cui opera.



Impatti negativi

La rilevanza di un **impatto negativo effettivo** dipende dalla gravità dell'impatto stesso.

La rilevanza di un **impatto negativo potenziale** dipende dalla gravità e dalla probabilità dell'impatto.

La **gravità** è definita dai GRI Standards sulla base di tre dimensioni: a) scala: quanto grave è l'impatto; b) ambito: quanto diffuso è l'impatto (numero di stakeholder coinvolti); c) caratteristiche di irrimediabilità.

Impatti positivi

La rilevanza di un **impatto positivo effettivo** dipende dalla scala e dall'ambito dell'impatto stesso.

La portata di un **impatto positivo potenziale** dipende dalla scala, dall'ambito e dalla probabilità dell'impatto stesso.

Nel caso di impatti positivi, la scala di un impatto si riferisce ai benefici reali e/o potenziali dell'impatto stesso, mentre l'ambito si riferisce alla sua effettiva o possibile ampiezza (numero di stakeholder coinvolti).

4.3 I temi materiali

Le ragioni che hanno portato all'identificazione dei temi materiali, per le diverse dimensioni e aree della sostenibilità, sono sintetizzate nella successiva tabella. Nella stessa tabella viene data evidenza degli Indicatori (GRI standards) utilizzati

per la rendicontazione dei temi materiali; questi – ciascuno nelle proprie differenze – hanno un perimetro di impatto diverso, ma generalmente trasversale alla pluralità degli stakeholder.

Tema materiale	Ragioni dei temi materiali e impatti - Sintesi	Caratteristiche degli impatti	Ref.	GRI Topic standards
Governance				
Etica e integrità del business	Pre-condizione per l'esercizio di impresa e parte integrante dei valori fondanti delle cooperative. Compliance rispetto alla normativa sulla condotta etica del business.	Potenziale Negativo Diretto e tramite le relazioni commerciali (clienti e fornitori) Non intenzionale	Cap 6	GRI 205 Anticorruzione GRI 206 Comportamento anti competitivo GRI 207 Tasse
Data privacy e cybersecurity	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 alla tutela della vita privata e la salvaguardia delle informazioni sensibili. Compliance rispetto alla normativa sulla privacy e potenzialmente impattante sui diritti umani.	Potenziale Negativo Diretto per quanto riguarda la prevenzione di attacchi. Indiretto relativamente a possibili attacchi che aggirano il sistema di protezione Non intenzionale	Cap 6	GRI 418 Privacy dei clienti
Creazione 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. Sostenibilità economica del business: capacità di creare valore e distribuirlo agli stakeholder.	Effettivo Positivo Diretto e tramite le relazioni commerciali (partner e fornitori) Previsto: in quanto connesso al business	Cap 5	GRI 201 Performance economica
Finanza sostenibile	L'integrazione dei criteri ESG (ambientali, sociali, governance) come guida nelle decisioni di investimento della liquidità raccolta dai soci rappresenta un necessario elemento di coerenza (anche nei confronti dei soci sovventori) rispetto al profilo di sostenibilità del modello di business di Camst. Sostenibilità economica del business: capacità di creare valore e distribuirlo agli stakeholder.	Potenziale Positivo Diretto e tramite le relazioni con gli stakeholder finanziari Previsto: in quanto connesso al business	Cap 5	Tema rendicontato con informativa generale GRI 2

Tema materiale	Ragioni dei temi materiali e impatti - Sintesi	Caratteristiche degli impatti	Ref.	GRI Topic standards
Comunicazione e marketing responsabile	Politiche di marketing responsabile e trasparenti sono condizioni essenziali per l'affermazione del modello di business di Camst e per la reputazione del brand. Creare adeguati sistemi di comunicazione/educazione/sensibilizzazione ai diversi target di clienti che consentano la diffusione di comportamenti alimentari corretti e sostenibili.	Effettivo Positivo Diretto Previsto in quanto connesso alle attività aziendali	Cap 7	GRI 417 Marketing ed etichettatura
Prodotti, servizi e filiera				
Approvvigionamento, uso delle materie prime ed economia circolare	Utilizzare al meglio le risorse disponibili, garantisce la sostenibilità economica anche attraverso processi più efficienti e che riducono l'impatto sull'ambiente. Sviluppo di processi produttivi che prevenano gli sprechi e soluzioni di economia circolare.	Effettivo Negativo Diretto Previsto in quanto connesso ai processi produttivi	Cap 7	GRI 301 Materiali GRI 306 Rifiuti
Food waste	La riduzione degli sprechi alimentari è un obiettivo globale per tutte le organizzazioni che operano nel settore agro-alimentare. Uno sviluppo sostenibile richiede un impegno concreto per rendere più efficiente la filiera e i cicli produttivi. Sviluppo di soluzioni di economia circolare e attività di formazione per rafforzare comportamenti responsabili.	Effettivo Negativo Diretto e tramite i clienti Previsto in quanto connesso ai processi produttivi	Cap 7	Tema rendicontato con informativa generale GRI 2
Salute, sicurezza e qualità del prodotto-servizio	Le attività di ristorazione e facility impattano sulla salute, sulla cura e, più in generale, sul benessere delle persone. Certificazioni, food safety, ricerca e sviluppo nei processi produttivi e formazione dei lavoratori.	Potenziale Negativo Diretto Previsto in quanto connesso ai processi produttivi	Cap 7	GRI 416 Salute e sicurezza dei clienti
Gestione 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. Valutazione ambientale e sociale dei fornitori e qualifica.	Potenziale Negativo Rapporti commerciali Previsto in quanto connesso a processi produttivi	Cap 7	GRI 308 Valutazione ambientale dei fornitori GRI 414 Valutazione sociale dei fornitori
Innovazione, ricerca, sviluppo e digitalizzazione	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. Implementazione ufficio Innovazione, Innovation call.	Potenziale Positivo Diretto Previsto in quanto connesso a processi produttivi	Cap 2	Tema rendicontato con informativa generale GRI 2

Tema materiale	Ragioni dei temi materiali e impatti - Sintesi	Caratteristiche degli impatti	Ref.	GRI Topic standards
Personale				
Opportunità di crescita e di sviluppo personale	Lo sviluppo professionale e delle competenze è una tematica fondamentale poiché costituisce il fulcro del vantaggio competitivo dell'azienda sul mercato. Gestione dei lavoratori per il miglioramento continuo: formazione e attrazione di professionalità qualificate.	Potenziale Positivo Diretto Previsto in quanto connesso alle attività aziendali	Cap 8	GRI 401 Occupazione GRI 404 Formazione e istruzione
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione	La creazione e il mantenimento di un ambiente di lavoro che assicuri un adeguato rapporto tra vita lavorativa e professionale, insieme al sistema di welfare e di tutela delle diversità, sono aspetti abilitanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici Camst. Garanzia di un luogo di lavoro inclusivo e in grado di gestire le diversità anche attraverso la sensibilizzazione/formazione dei lavoratori.	Potenziale Positivo Diretto e tramite relazioni commerciali (clienti e fornitori) Previsto in quanto connesso alle attività aziendali	Cap 8	GRI 405 Diversità e pari opportunità
Salute e sicurezza sul lavoro	La protezione della salute dei lavoratori e la sicurezza sui luoghi di lavoro rappresentano per Camst una precondizione per l'esercizio delle proprie attività. Ambiente di lavoro sicuro e senza rischi per la salute dei lavoratori.	Potenziale Negativo Diretto Previsto in quanto connesso alle attività aziendali	Cap 8	GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro
Radicalamento nel territorio e relazioni con la comunità	Il perseguimento degli obiettivi di Camst richiede una costante collaborazione e relazioni strutturate con gli stakeholder del territorio, promuovendo lo sviluppo del contesto in cui Camst opera. Inserimenti lavorativi e stage formativi di persone svantaggiate e con disabilità, donazioni, supporto economico per iniziative sociali, culturali, sportive.	Potenziale Positivo Diretto Previsto in quanto connesso alle attività aziendali	Cap 2 Cap 8	Tema rendicontato con informativa generale GRI 2

Tema materiale	Ragioni dei temi materiali e impatti - Sintesi	Caratteristiche degli impatti	Ref.	GRI Topic standards
Ambiente				
Emissioni e cambiamenti climatici	Il ciclo produttivo di Camst richiede un utilizzo significativo di energia, considerando anche gli impatti generali dalla filiera. Il cambiamento climatico incide sulle attività di ristorazione sia relativamente all'impatto sulle materie prime che all'impatto sulle strutture a causa di eventi estremi. Misurazione CO2 equivalente di organizzazione per monitorare in prospettiva le emissioni scopo 1, 2 e 3.	Effettivo Negativo Diretto e tramite filiera Previsto in quanto connesso a processi produttivi	Cap 9	GRI 305 Emissioni
Energia ed efficienza energetica	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. Monitoraggio dei consumi di energia, formazione e sensibilizzazione dei lavoratori, energia rinnovabile.	Effettivo Negativo Diretto Previsto in quanto connesso a processi produttivi	Cap 9	GRI 302 Energia
Uso sostenibile della risorsa idrica	Il ciclo produttivo di Camst richiede un prelievo e un consumo significativo di acqua. Le tematiche che riguardano l'uso razionale della risorsa idrica nei processi produttivi sono significative per Camst al fine di limitarne gli utilizzi. Monitoraggio dei consumi di acqua usata nella fase di produzione.	Effettivo Negativo Diretto Previsto in quanto connesso a processi produttivi	Cap 9	GRI 303 Acqua ed effluenti



4.4 Temi materiali: obiettivi – impegni

Combattere lo spreco alimentare, contribuire al benessere delle persone e alla diffusione di una cultura inclusiva, aumentare la quota di energie rinnovabili, ecc. Su questo e su altro ancora ci misuriamo.

Di seguito viene riportata la tabella con i temi materiali relazionati agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) e rispettivi target. Per la valutazione dello stato di realizzazione dei temi materiali si rinvia ai diversi capitoli in cui essi vengono trattati.

Tema materiale	Area di impatto	Azioni e leve (target)	SDG	SDG target	
Governance					
Etica e integrità del business	Etica	Implementazione programma di compliance Antitrust.	17	17.17	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.
	Etica	Pubblicazione promozione nuovo codice etico.	8	8.3	8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro.
Data privacy e Cybersecurity	Business & processi produttivi	Cybersecurity: rafforzamento delle infrastrutture, gestione degli accessi e dell'identità, potenziamento della sicurezza su tutti i dispositivi aziendali.	9	9.c	9.c Aumentare l'accesso alle tecnologie di informazione e comunicazione.
Creazione di valore economico	Persone	Business continuity: processi e strumenti per il mantenimento dell'operatività in condizioni lavorative remote (smart working, service continuity, strategia hybrid cloud).	8	8.3	8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro.
Finanza sostenibile	Ambiente e territorio	Monitoraggio continuo del portafoglio.	13	13.1	13.1 Rafforzare la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali.
Comunicazione e marketing responsabile	Comunicazione esterna	Comunicazione trasparente e coinvolgimento dei clienti.	4	4.7	4.7 Garantire la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta a uno sviluppo e a uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere.
Prodotti, servizi e filiera					
Approvvigionamento, uso delle materie prime e economia circolare	Sostenibilità acquisti e logistica	Benessere animale: impiego di sole uova da allevamenti a terra.	2	2.5	2.5 Mantenere la diversità genetica delle sementi, delle piante coltivate, degli animali da allevamento e domestici e delle specie selvatiche affini.
	Prodotti tecnici	Portale attrezzature ristorazione usate (Riusoo).	12	12.5	12.5 Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.

Tema materiale	Area di impatto	Azioni e leve (target)	SDG	SDG target	
	Sostenibilità	Partnership Hera per recupero rifiuti, Waste to Value.	17	17.16	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.
	Sostenibilità dei processi produttivi	Valutazione di impatto ambientale di prodotti e servizi, (LCA) valutazione di impatto ambientale dei menù.	12	12.2	12.2, Raggiungere la gestione sostenibile e l'utilizzo efficiente delle risorse naturali.
	Facility management	Certificazione Ecolabel per settore pulizie green.	12	12.4	12.4 Raggiungere la gestione eco-compatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita.
Food waste	Sostenibilità dei processi produttivi	Lotta allo spreco e donazioni solidali.	2	2.1	2.1 Porre fine alla fame e garantire a tutte le persone un accesso sicuro a cibo nutriente e sufficiente.
	Sostenibilità dei processi produttivi	Lotta allo spreco e donazioni solidali, produzione semi-lavorati con tecnologia Atm e Hpp per terminali sanitari, aziendali e ristorazione commerciale, menu "stellati" per la ristorazione scolastica.	12	12.3	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.
Salute, sicurezza e qualità del prodotto-servizio	Qualità, sicurezza e nutrizione	Collaborazione con Fondazione Veronesi e offerta gastronomica.	2	2.2	2.2 Porre fine a tutte le forme di malnutrizione (...), soddisfare le esigenze nutrizionali di ragazze adolescenti, donne in gravidanza e allattamento e le persone anziane.
	Qualità, sicurezza e nutrizione	Collaborazione con Fondazione Veronesi (offerta gastronomica e percorsi di screening, programmi formativi per cuochi responsabili della ristorazione socio-sanitaria).	4	4.7	4.7 Garantire la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta a uno sviluppo e a uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere.
	Qualità, sicurezza e nutrizione	Collaborazione con partner per percorsi di screening, valutazione di impatto ambientale dei menù, adesione a Sinu (Società italiana di nutrizione umana).	3	3.5	3.5 Rafforzare la prevenzione e il trattamento dell'abuso di sostanze, tra cui (...) il consumo nocivo di alcol.
Gestione della catena di fornitura	Sostenibilità acquisti e logistica	Selezione fornitori, mappatura pratiche di sostenibilità.	2	2.4	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 (...).
	Sostenibilità acquisti e logistica	Selezione fornitori con piattaforma di qualifica e valutazione secondo criteri ambientali e sociali dei fornitori, mappatura pratiche di sostenibilità.	12	12.6	12.6 Incoraggiare le imprese ad adottare pratiche sostenibili.
Innovazione, ricerca, sviluppo e digitalizzazione	Organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo	Ufficio operation: progettazione offerta (inclusa offerta gastronomica) e sviluppo nuovi prodotti a supporto dei clienti privati e delle gare di appalto.	12	12.7	12.7 Promuovere pratiche in materia di appalti pubblici che siano sostenibili, in accordo con le politiche e le priorità nazionali.
	Sostenibilità	Better future kit.	12	12.5	12.5 Ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo.

Tema materiale	Area di impatto	Azioni e leve (target)	SDG	SDG target	
	Prodotti	Produzione semi-lavorati con tecnologia Atm per terminali sanitari, aziendali e ristorazione commerciale.	9	9.5	9.5 Aumentare la ricerca scientifica, migliorare le capacità tecnologiche del settore industriale.
	Business & processi produttivi	Progetto Ai in partnership con Amma Gamma.			
	Sostenibilità	Better future kit (partnership Camst-Guzzini).	17	17.17	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.
	Business & processi produttivi	Innovation call.			
Persone					
Opportunità di crescita e di sviluppo personale	Organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo	Inserimento figure ad alta specializzazione (tecnologi alimentari, nutrizionisti, ingegneri di cantiere, manutentori, tecnici produzione soft services).	4	4.4	4.4 Aumentare il numero di giovani e adulti con competenze specifiche – anche tecniche e professionali – per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi.
	Formazione	Scuola dei mestieri.			
	Sviluppo	Talent program: programma di selezione e sviluppo di risorse giovani ad alto potenziale (facilitatori dell'innovazione).			
	Organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo	Scuola dei mestieri.	8	8.3	8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo, che supportino le attività produttive, la creazione di posti di lavoro.
	Welfare	Formazione per prevenzione di stress e burn out (analisi di clima), attività di coaching e mentoring.	8	8.8	8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori.
	Sviluppo	Talent program: programma di selezione e sviluppo di risorse giovani ad alto potenziale (facilitatori dell'innovazione).	8	8.b	8.b Sviluppare e rendere operativa una strategia globale per l'occupazione giovanile.
	Persone	Innovation lab: piano per la realizzazione di una struttura permanente di coinvolgimento delle risorse (management di 1 e 2 livello) in iniziative di innovazione in partnership con enti di ricerca e società specializzate; contratti di durata nella forma di partenariato pubblico privato (Ppp) basati su progetti di efficienza energetica; partnership con università.	17	17.17	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.
Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione	Organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo	Inserimenti lavorativi e stage formativi di persone svantaggiate e con disabilità.	10	10.2	10.2 Potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti.
	Organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo	Analisi di clima e focus group.			
	Welfare	Linea guida ISO 30415: politiche di genere e di diversity.			
	Comunicazione interna	App dipendenti/soci.			
	Welfare	Linea guida ISO 30415: politiche di genere e di diversity.	5	5.5	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.

Tema materiale	Area di impatto	Azioni e leve (target)	SDG	SDG target	
	Organizzazione del lavoro e sviluppo organizzativo	Nuovi modelli organizzativi (smart working).	10	10.3	10.3 Assicurare pari opportunità e ridurre le disuguaglianze nei risultati.
	Welfare	Progetti di sostegno al reddito per i lavoratori.	10	10.4	10.4 Adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.
Salute e sicurezza sul lavoro	Persone	Mantenimento dello standard.	8	8.8	8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori.
Radicamento nel territorio e relazioni con la comunità	Ambiente e territorio	Promozione di partnership.	17	17.17	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.
Ambiente					
Emissioni e cambiamenti climatici	Qualità, sicurezza e nutrizione	Menù a basso impatto ambientale/ menù carbon neutral.	13	13.1	13.1 Rafforzare la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali.
	Sostenibilità dei processi produttivi	LCA per misurazione emissioni Co2.			
	Sostenibilità	Mobilità green: adozione auto aziendali a ridotta emissione di Co2.			
Energia ed efficienza energetica	Sostenibilità dei processi produttivi	Contratti energia elettrica da fonti rinnovabili.	7	7.2	7.2 Aumentare entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia.
	Facility management	Contratti di durata nella forma di partenariato pubblico privato (Ppp) basati su progetti di efficienza energetica.	7	7.3	7.3 Raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica
	Sostenibilità dei processi produttivi	Recupero efficienza energetica.			
	Sostenibilità	Renewables and efficiency: finalizzazione impianto di estrazione combustibili da rifiuti e scarti di produzione (in partnership con Hera).			
Uso sostenibile della risorsa idrica	Sostenibilità dei processi produttivi	Gestione e ottimizzazione dei prelievi e dei consumi di acqua, applicazione sistema sanificazione a secco, certificazione Ecolabel.	6	6.4	6.4 Aumentare l'efficienza nell'utilizzo dell'acqua

4.5 La gestione dei rischi

Il sistema di gestione dei rischi adottato da Camst group è ispirato al principio di precauzione condiviso in sede Onu, per la salvaguardia dell'ambiente, della biodiversità e per la tutela della salute delle persone.

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





- modello 231;
 - sistemi di gestione certificati;
 - procedure interne.
- I processi di identificazione, monitoraggio e gestione dei rischi coinvolgono, a diversi livelli e in funzione del ruolo e responsabilità ricoperta all'interno di Camst:
- il presidente;
 - Il consiglio di amministrazione;
 - il collegio sindacale;
 - l'organismo di vigilanza;
 - il responsabile della funzione di internal auditing;
 - i dirigenti preposti;
 - il controllo di gestione;
 - i dipendenti che intervengono con diverse responsabilità.

Il riferimento per la gestione dei rischi parte dallo studio del contesto in cui Camst opera, per cercare di individuare le principali fonti di rischio e le conseguenti opportunità. Vengono di seguito riportati i principali item emersi dai documenti di valutazione dei rischi riferiti ai sistemi di gestione, predisposti nell'ambito delle attività previste ai fini della certificazione dei sistemi di gestione Camst (qualità, ambiente, salute e sicurezza, energia, responsabilità sociale). Vengono inoltre riportati i principali rischi di cui alle attività sensibili rilevanti ai fini del modello 231. L'analisi dei rischi aziendali viene aggiornata quale conseguenza delle valutazioni relative a criticità a medio-lungo termine non mappate

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

Il principio di precauzione

Introdotta nel 1992 in occasione della Conferenza sullo sviluppo e sull'ambiente delle Nazioni Unite (United Nations Principle 15 of The Rio declaration on environment and development) nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente e della biodiversità, poi recepito ai diversi livelli governativi e nella prassi anche per gli ambiti inerenti alla tutela e alla salute dei consumatori, il principio afferma che "al fine di proteggere l'ambiente, l'approccio precauzionale deve essere ampiamente applicato dagli Stati in base alle loro capacità. In caso di minacce di danni gravi o irreversibili, la mancanza di piena certezza scientifica non deve essere utilizzata come motivo per rinviare misure efficaci in termini di costi per prevenire il degrado ambientale". L'applicazione del principio di precauzione comporta, quale parte della strategia di gestione del rischio, una preventiva valutazione dei potenziali effetti negativi di natura ambientale e sociale che potrebbero derivare da decisioni o scelte strategiche inerenti prodotti e processi. Qualora venga identificata l'esistenza di un pericolo di danno grave o irreversibile, si deve valutare l'adozione di misure adeguate ed efficaci, anche in rapporto ai benefici e ai costi, dirette a prevenire o mitigare gli impatti negativi. Il sistema di identificazione, valutazione e gestione dei rischi di Camst tiene conto del principio in esame.

Area di rischio	Rischi principali	Temi materiali Bds 2022 correlati	
1. Operativi 	Business continuity Qualità servizio cliente Valutazione requisiti gara e fattibilità. Partecipazione alle gare, errata documentazione. Prodotto: requisiti, conformità e progettazione. Produzione ed erogazione del servizio corrispondente alle aspettative del cliente o utente. Qualità, efficienza e sicurezza del servizio.	Etica e integrità del business creazione di valore economico. Salute, sicurezza e qualità del prodotto-servizio.	
	Ambientali Gestione degli sprechi alimentari.	Food waste. Approvvigionamento, uso delle materie prime e economia circolare. Innovazione, ricerca e sviluppo e digitalizzazione. Radicamento nel territorio e relazioni con le comunità.	
	2. Risorse umane 	Gestione e sviluppo risorse umane Risorse umane (locali): consapevolezza del proprio ruolo. Rispetto diritti umani, modern slavery (lavoro minorile, lavoro straordinario, diritti dei lavoratori, discriminazione sui luoghi di lavoro). Attrazione talenti, trasferimento competenze, gestione esuberanti.	Opportunità di crescita e sviluppo personale Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione. Etica e integrità del business. Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione. Radicamento nel territorio e relazioni con le comunità.
	Salute e sicurezza Rischi inerenti al luogo di lavoro: attrezzature, sostanze pericolose, agenti biologici, agenti fisici, movimento manuale carichi, atmosfere esplosive, incendio.	Salute e sicurezza sul lavoro.	
	3. Organizzativi 	Processi e procedure Salute e sicurezza del servizio, adeguatezza locali e attrezzature. Gestione impianti.	Salute, sicurezza e qualità del prodotto-servizio Innovazione, ricerca e sviluppo e digitalizzazione. Emissioni e cambiamenti climatici. Uso sostenibile e circolarità risorsa idrica (acqua) energia ed efficienza energetica.
		Gestione personale (organico).	Opportunità di crescita e sviluppo personale Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione.
4. Compliance 	Legal & compliance Gestione catena di fornitura	Gestione della catena di fornitura	
	Ict Perdita dati sensibili, privacy e cybersecurity	Dati privacy e Cybersecurity	

SOLIDITÀ

La solidità delle fondamenta

Il dizionario online della Treccani definisce la solidità come l'essere saldo, stabile in senso proprio, e fa alcuni esempi: la s. di un mobile, la s. di argomenti, la s. della fede, la s. finanziaria di un'azienda e così via. La prima accezione, la più concreta, ci rimanda alla solidità in senso fisico, come quella di una costruzione, dove le fondamenta che sono alla base danno struttura e durata a qualunque edificio si costruisca. Vitruvio, vissuto nel primo secolo a.C. e considerato il padre dell'architettura, scriveva: «Tutte queste costruzioni devono avere requisiti di solidità, utilità e bellezza. Avranno solidità quando le fondamenta, costruite con materiali scelti con

cura e senza avarizia, poggeranno profondamente e saldamente sul terreno sottostante; utilità, quando la distribuzione dello spazio interno di ciascun edificio di qualsiasi genere sarà corretta e pratica all'uso; bellezza, infine quando l'aspetto dell'opera sarà piacevole per l'armoniosa proporzione delle parti che si ottiene con l'avveduto calcolo delle simmetrie». Il suo trattato ha influenzato la teoria delle costruzioni per i secoli a seguire, dando vita a un'idea di architettura che parla di armonia tra uomo, città e natura duemilasettanta anni fa. Un'idea di architettura piuttosto solida, si direbbe.

STABILITÀ, RESILIENZA, PERSISTENZA, RESISTENZA,
FIDUCIA, TENACIA, FORZA

sostenibilita.camstgroup.com

La sostenibilità economica e finanziaria

L'equilibrio economico-finanziario - pur in associazione con gli obiettivi sociali e ambientali, legati alla ricerca del bene comune - occupa sempre il primo posto nella scala delle priorità perché è il solo a determinare, in ultima istanza, la sopravvivenza dell'azienda.

È la condizione senza la quale non ci sarebbe impresa. Nel 2022 i risultati economici di Camst portano i segni dell'ondata inflattiva e del rincaro dei costi energetici, ma anche dello sforzo compiuto per favorire il ricambio generazionale.

5.

5.1 La creazione di valore economico

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. Sotto un profilo contabile, si tratta di una rilettura del conto economico consolidato di Camst dalla prospettiva degli stakeholder, mostrando l'impatto che il gruppo produce. Il valore generato comprende i ricavi netti (ricavi, altri ricavi operativi, al netto delle perdite su crediti, proventi finanziari), mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti. Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali e immateriali, gli accantonamenti e la fiscalità anticipata e differita. Si rinvia, per ulteriori dettagli e analisi del contenuto delle voci, al bilancio consolidato di Camst group.

Il valore economico per i soci e lavoratori di Camst

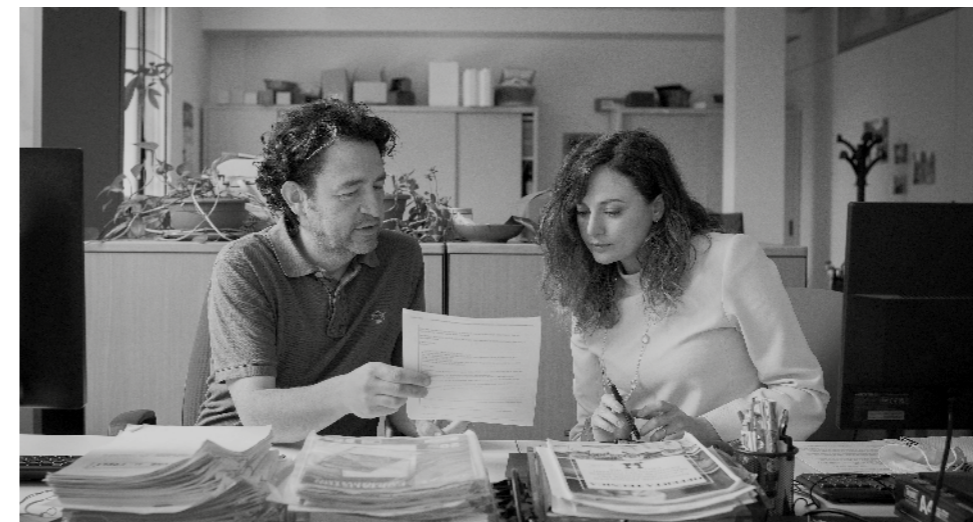
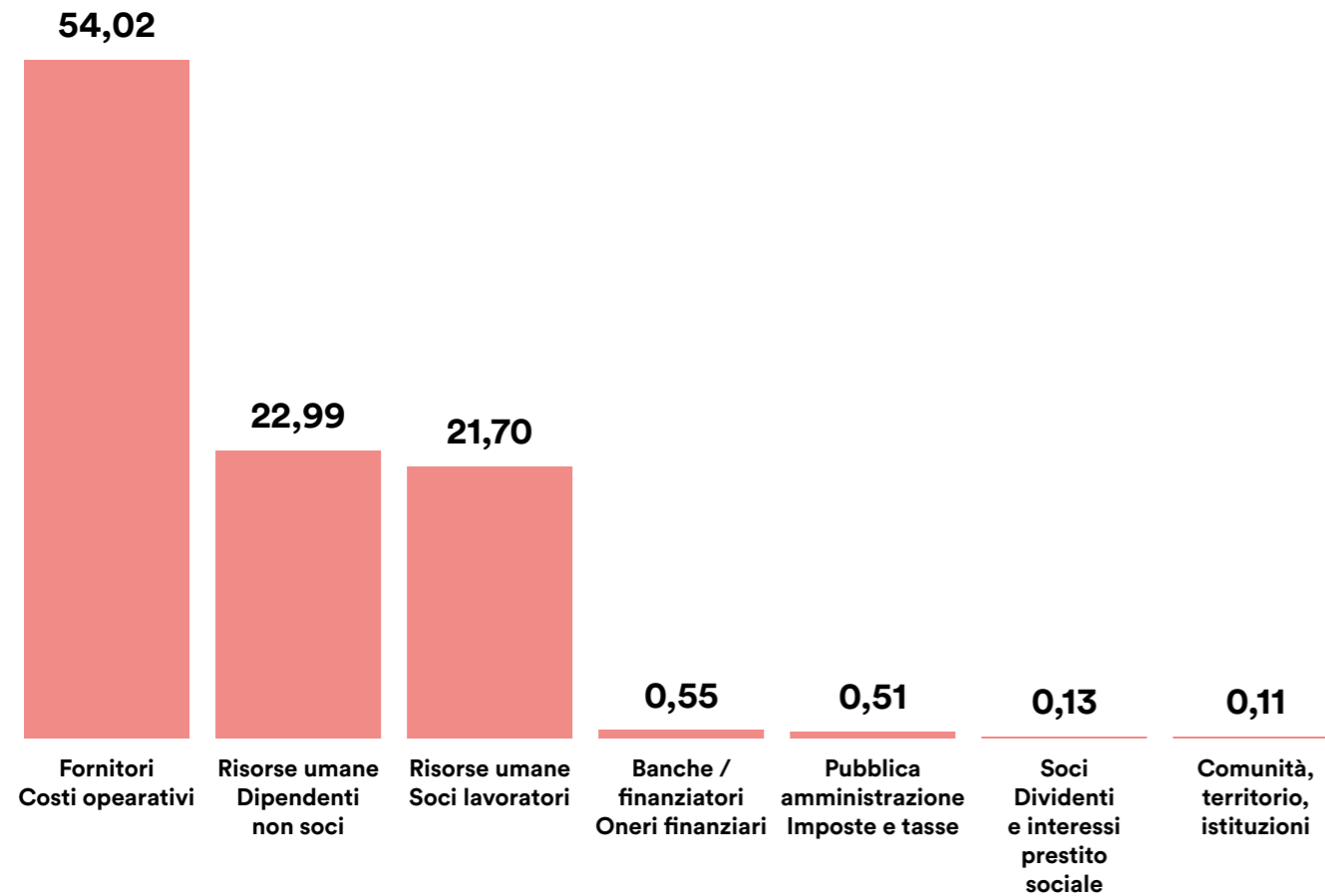
I risultati economici del 2022 sono stati influenzati dagli effetti dell'ondata inflattiva e dal rincaro dei costi energetici. **Il totale del valore distribuito ai dipendenti, pari a 295 milioni di euro, corrisponde al 44.69% del valore generato**, di cui la metà dello stesso (21,70%) è distribuito ai dipendenti soci della capogruppo (Camst cooperativa). È un valore da considerarsi certamente elevato, in considerazione del fatto che, solo nella cooperativa capogruppo, è possibile annoverare dipendenti soci. Sempre con riferimento al valore distribuito ai dipendenti, nell'ambito del percorso di ristrutturazione del gruppo sono state erogate somme pari a circa 1,4 milioni di euro di incentivo all'esodo del personale, per sostenere l'accompagnamento al requisito pensionistico di numerosi dipendenti e favorire in parte il ricambio generazionale. Tale "investimento sociale" si è concluso nel corso dell'esercizio. Infine, anche nel 2022 è stato sostenuto e mantenuto l'accesso al microcredito a favore dei dipendenti, per un valore che al 31 dicembre ammonta a 53.664 euro, per un totale di 61 persone coinvolte.

Calcolo e ripartizione del valore aggiunto

Euro

	2020	2021	2022
Valore economico generato	520.019.296	647.513.743	663.281.283
Fornitori - costi operativi	(272.115.748)	(326.443.657)	(356.589.297)
Risorse umane - dipendenti non soci	(133.175.194)	(159.019.011)	(151.767.049)
Risorse umane - soci lavoratori	(123.935.603)	(146.605.694)	(143.255.332)
Banche e altri finanziatori - oneri finanziari	(1.933.702)	(2.199.639)	(3.614.901)
Soci - interessi prestito sociale	(776.199)	(722.038)	(832.707)
Pubblica amministrazione - imposte e tasse	(3.325.119)	(4.544.752)	(3.347.338)
Comunità, territorio, istituzioni (liberalità attività sociali)	(640.250)	(727.745)	(745.154)
	(535.901.815)	(640.262.536)	(660.151.778)
Dividendi distribuiti - soci	(1.194.858)	-	-
Valore economico distribuito	(537.096.673)	(640.262.536)	(660.151.778)
Valore economico trattenuto	(17.077.377)	7.251.207	3.129.505

Valore economico distribuito (2022 - %)



5.2 La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale

Per un'azienda che affonda le proprie radici nel Movimento cooperativo, le parole capitale, patrimonio e prestito conserveranno sempre un valore sociale molto alto, che va ben oltre il codice civile.

Capitale sociale e numero soci

Il capitale dei soci (capitale sociale e azioni di sovvenzione) della capogruppo Camst soc. coop. a r.l. al 31 dicembre 2022 è di **euro 20.855.000**.

Partecipazione sociale e servizi ai soci

La partecipazione sociale in Camst coinvolge i soci da protagonisti in molte attività e comprende, oltre alla sfera economica e aziendale, anche quella culturale e della solidarietà. Le attività sociali nel 2022 hanno riguardato:

- assemblee: generali di budget online (euro 7.800), di bilancio territoriali e generali in presenza (euro 139.788);
- informazione: giornale aziendale Due Punti (euro 29.037) e bilancio di sostenibilità con le relative attività di comunicazione (euro 46.672);
- omaggi: prodotti Libera Terra per soci con libretto di prestito sociale (euro 13.322);

- solidarietà e sostegno al reddito: 129 prestiti a soci (euro 170.250) e microcredito (euro 53.664).

Nel 2022 sono riprese le attività sociali in presenza che erano state sospese nei due anni precedenti per le limitazioni introdotte a seguito della diffusione della pandemia Covid-19. Sono state organizzate attività ludiche, culturali e sportive come gite e visite guidate a luoghi d'arte e mostre, passeggiate nel verde, cene e pranzi sociali. Si sono inoltre tenuti gli incontri informativi sul budget, a cui hanno partecipato in totale 356 soci, di cui soci lavoratori 300 e soci sovventori 56. Nel mese di giugno 2022 si sono tenute 9 assemblee territoriali e il 1° luglio 2022, l'assemblea generale per l'approvazione del bilancio consuntivo 2021. Complessivamente hanno votato 2.901 soci di cui soci lavoratori 2.653 e soci sovventori 248. In occasione delle assemblee, i soci hanno anche votato per il rinnovo del consiglio di amministrazione.



Soci - unità

	2020	2021	2022
Soci lavoratori ¹	7.317	6.484	6.383
Soci sovventori	4.314	4.243	4.158
Posizioni totale soci	11.631	10.727	10.541

¹Sono compresi soci ex lavoratori di Camst oggi impiegati in altre società del gruppo. Rispetto al dato presente nel capitolo delle risorse umane, per il 2022 le unità in più sono 18.

Capitale sociale e azioni di sovvenzione - euro

	2020	2021	2022
Capitale sociale	13.059.000	11.514.000	11.251.000
Azioni di sovvenzione	12.475.000	11.387.000	9.604.000
Totale	25.534.000	22.902.000	20.855.000

Patrimonio netto Camst capogruppo - euro

	2020	2021	2022
	170.157.465	168.039.923	170.186.832

Prestito sociale

	2020	2021	2022
Prestito ordinario (migliaia di euro)	25.816	23.803	22.584
Prestito vincolato (migliaia di euro)	31.575	32.310	29.385
Interessi accreditati (migliaia di euro)	483	463	489
Totale	57.874	56.577	52.458
Libretti liberi (unità)	3.703	3.446	3.260
Libretti vincolati-movimentati ¹ (unità)	2.300	1.292	1.154

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

5.3 Gli investimenti finanziari e il fattore ESG

Conservazione del patrimonio ed efficiente remunerazione continuano a essere gli obiettivi degli investimenti finanziari del gruppo, affidati alla controllata Finrest.

Patrimonio netto

Al 31 dicembre 2022 il patrimonio netto consolidato del gruppo ammonta a euro 101.270.333, mentre quello della sola capogruppo Camst è di euro 170.186.832 ed è destinato a **supportare lo sviluppo della cooperativa**. Un aspetto fondante, quest'ultimo, legato alla natura cooperativa di Camst, che impone di assegnare al patrimonio una funzione più alta: quella di assicurare e accompagnare il passaggio generazionale.

Prestito sociale

Al 31 dicembre 2022 il prestito sociale è di **euro 52,5 milioni**. Di questi, al netto degli interessi accreditati (euro 489 mila), 10,6 milioni di euro sono relativi a libretti dei soci lavoratori, che ne governano la domiciliazione ordinaria e quindi privilegiano il risparmio libero. I soci sovventori, i cui investimenti al 31 dicembre 2022 ammontano a 41,4 milioni di euro, preferiscono la formula del vincolo, che garantisce loro una maggiore remunerazione. I dati relativi al prestito sociale attestano la **solidità del rapporto di fiducia tra la cooperativa e quella parte di base sociale che vede Camst come un investimento sicuro,**

fonte di buoni rendimenti. Nel corso del 2021 è stato istituito il nuovo vincolo triennale, che riconosce un premio lordo annuo pari all'1%. Tale proposta si affianca al premio lordo tradizionale di durata biennale, offrendo ai soci la possibilità di diversificare temporalmente i propri depositi vincolati. La significativa dimensione del prestito sociale rappresenta un'importante **leva per lo sviluppo delle attività**, che si accompagna all'impegno di Camst per accrescere la sicurezza dei depositi e il rendimento dei risparmi dei sovventori. Si ricorda che il regolamento statutario (così come previsto dai parametri di legge) prevede un massimo di raccolta possibile pari a tre volte il patrimonio netto della cooperativa. Allo stato attuale il patrimonio netto di Camst è quasi 10 volte superiore al patrimonio netto minimo necessario, indice di grande sicurezza per tutti i soci prestatori. Alla luce di queste considerazioni e delle azioni intraprese per garantire liquidità e continuità operativa, Camst ha la certezza che i risparmi depositati presso la cooperativa godano di una combinazione rischio/rendimento difficilmente riscontrabile sul mercato e che tale politica verrà perseguita anche negli anni a venire.

Politiche e gestione degli investimenti finanziari

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

- 1) orizzonte temporale;
- 2) aspettative di rendimento;
- 3) propensione al rischio.

Dal 2013 l'attività di investimento del gruppo è stata normata da un regolamento che fissa l'obiettivo dell'attività finanziaria: conservazione del patrimonio ed efficiente remunerazione. Tale obiettivo è perseguito mediante l'opportuna selezione e diversificazione degli investimenti e un costante monitoraggio delle molteplici manifestazioni del rischio finanziario, al fine di prevenirlo e contenerlo.

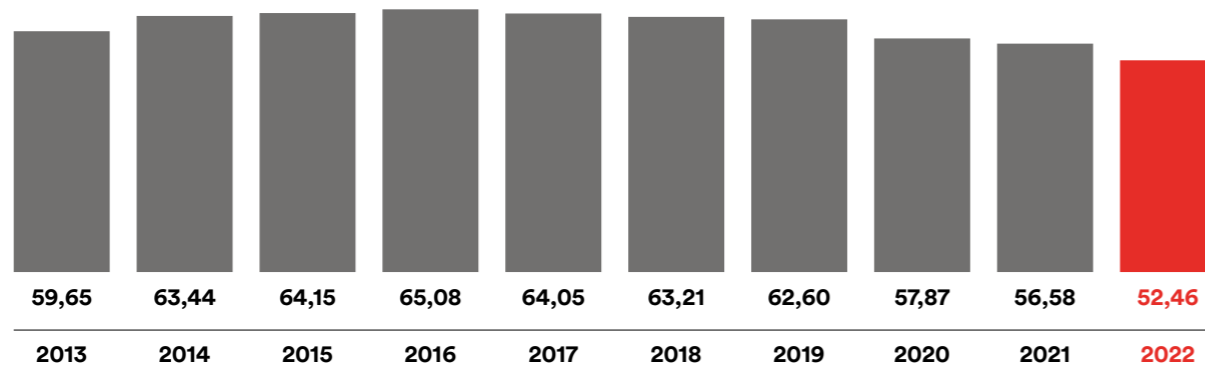
Nel corso del 2020 Finrest, in coerenza con la sensibilità e la conseguente linea di condotta adottata da Camst group, **ha avviato una valutazione di carattere quantitativo del grado di impatto di sostenibilità del portafoglio investimenti, sulla base dei**

rating ESG assegnati da alcune delle principali istituzioni presenti sul mercato. Al 31 dicembre 2020 è stato possibile assegnare un punteggio sull'impatto di sostenibilità / ESG ad oltre il 75% del totale investimenti di Camst group (ammontanti a 80,7 milioni di euro). Nel corso del 2021 Finrest ha inserito gli obiettivi di investimento sostenibili nel regolamento che disciplina l'attività finanziaria.

Al 31 dicembre 2022 è stato possibile calcolare un punteggio sull'impatto di sostenibilità sul **75,561% del totale investimenti della società** (contro l'80,757% del 31 dicembre 2022). Sulla base della scala di valutazione da 1 a 7 (dove i punteggi più bassi sono associati a ottimali valutazioni di impatto ESG) è stato riscontrato un punteggio di sintesi finale di 3,239, cioè un grado di sostenibilità "accettabile" (contro un punteggio di sintesi di 3,314 di fine 2021). Si segnala inoltre che l'incidenza delle classi 1 e 2 (le più virtuose, con un basso o contenuto impatto) è stata stimata nel 29,549% del totale portafoglio (contro il 27,476% di fine 2021). Gli investimenti con punteggi meno virtuosi rappresentano il 2,495% del totale portafoglio (a fine 2020 rappresentavano il 6,693%, a fine 2021 il 5,532%).

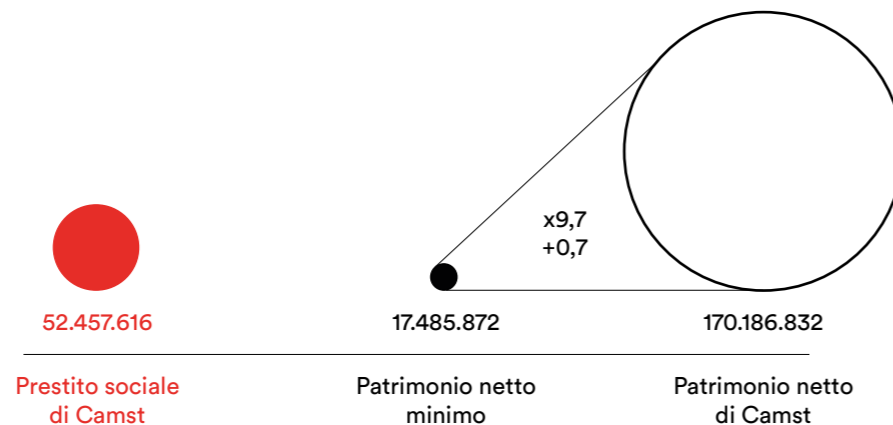
Andamento del prestito sociale

Milioni di euro



Prestito sociale 2022

Schema seguente



Fonte: bilancio Camst group 2022

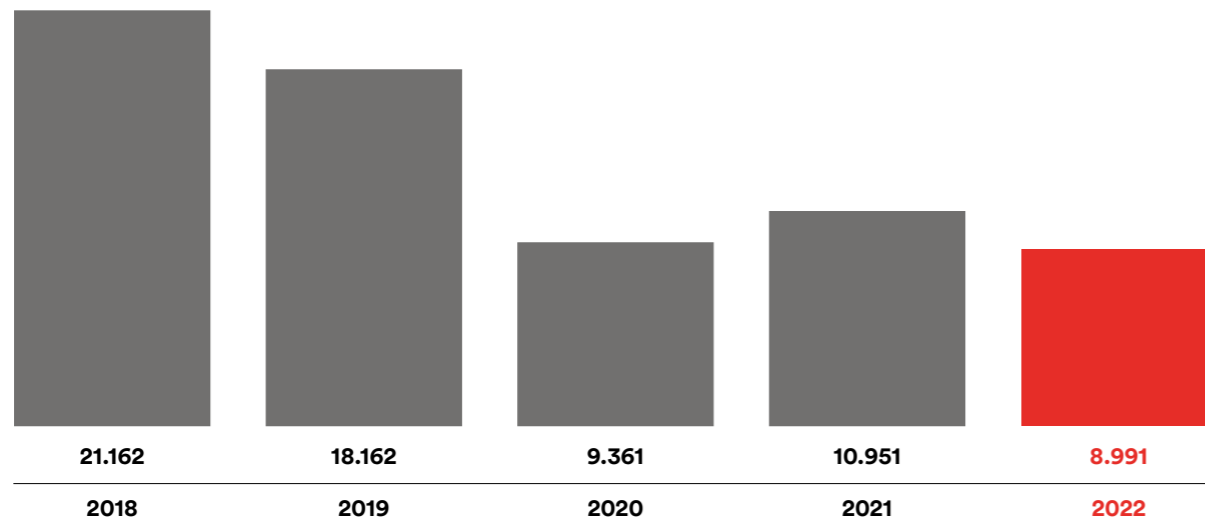
5.4 Gli investimenti tecnici

Nessuna azienda può permettersi di smettere di investire, specie se si tratta di stanziamenti tecnici. Il 2022 è stato caratterizzato da un attacco informatico, che ha colpito l'azienda evidenziando la necessità di proteggere ulteriormente il patrimonio aziendale.

Gli investimenti tecnici effettuati nel 2022 da Camst group sono stati complessivamente di 142 milioni di euro ed includono nuovi investimenti sostenuti dal gruppo per 9 milioni di euro. Il 2022, nonostante abbia risentito nei mesi di gennaio e febbraio del perdurare della pandemia e dall'aumento dei costi energetici e per materie prime,

è stato contraddistinto dalla ripresa degli investimenti sulla ristorazione commerciale. A seguito dell'attacco hacker subito nel mese di novembre 2022, la capogruppo ha investito ingenti risorse nell'ammodernamento dei sistemi informativi e nel miglioramento dei sistemi di sicurezza a essi collegati.

Camst - andamento investimenti materiali - migliaia di euro



CORRETTEZZA, CRESCITA ECONOMICA, CREDIBILITÀ,
AFFIDABILITÀ



LEGALITÀ

Un principio da affermare 231 volte

In uno dei tanti dizionari Treccani, in poco più di mille battute, è ricostruita la storia di uno dei presupposti fondamentali della cultura europea: il principio di legalità. La sua definizione tecnica sembra roba da giuristi, ma in realtà non fa che richiamare un concetto semplice, familiare a ciascuno di noi: “tutti sono subordinati alla legge, compresi i poteri pubblici”.

La parola legalità acquisisce il suo significato compiuto a partire dall'Ottocento, con l'affermarsi dell'idea dello Stato di diritto, per poi evolvere nell'elaborazione delle carte costituzionali ed entrare nel linguaggio comune offrendosi così all'interpretazione soggettiva.

Nella storia recente, infatti, legalità è entrata a far parte delle espressioni che – come bene comune, democrazia, responsabilità, trasparenza, ecc. – hanno subito un processo di diluizione per finire tra le tante “parole sciupate” di cui si va perdendo il significato. Il mondo dell'economia in questo non fa eccezione, anzi. Per riaffermare la centralità del principio nella vita reale delle imprese, il legislatore ha varato un apposito provvedimento - il Decreto 231 - per stimolare la creazione di una struttura di governance e di meccanismi di controllo che consentano alle aziende poter contare su solidi corrimano. Perché nessuno possa più sostenere che “legalità” è un concetto scontato.

Etica e integrità

In un bilancio di sostenibilità “etica” e “integrità” sono parole che ricorrono, dando al lettore l’impressione di imbattersi in argomenti già trattati.

Ma il punto è un altro. Nella rendicontazione l’accuratezza e la puntualità della descrizione sono elementi qualificanti, specie se gli argomenti sono ampi e necessitano di essere trattati da molti punti di vista. Ecco perché espressioni come “modello 231” e “codice etico” anche qui ritornano, uguali e diverse.

6.

6.1 Etica e integrità del business

Come si applica concretamente il modello 231 nelle diverse società del gruppo? A quali reati potrebbero essere esposte le nostre società se gli amministratori non agissero correttamente? Quali sono i compiti dell'organismo di vigilanza?

Il modello organizzativo

Con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, Camst ha adottato il modello organizzativo e di gestione ai sensi del decreto legislativo 231/2001 (modello 231).

Se per Ristorazione Futura Camst sta valutando di estendere il proprio modello, le controllate italiane del gruppo Finrest e Bassa Romagna hanno adottato un proprio modello di organizzazione, gestione e controllo. Per quanto riguarda le altre società, come ad esempio Gerist, che rientrano in un basso profilo di rischio, si sono dotate di certificazioni di sistema volte a mitigare i rischi nelle aree specifiche.

L'adozione del modello 231 ha comportato la costruzione di un sistema strutturato di regole, procedure e attività di controllo, diretto a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reato contemplate dal relativo d.lgs 231/2001.

Questo ha preliminarmente imposto un'attenta e specifica analisi delle aree aziendali dove potrebbe esistere il rischio di reato. In relazione a ogni area sono stati individuati e predisposti procedimenti interni atti ad assicurare che la commissione di reati possa avvenire solamente aggirando in maniera fraudolenta le procedure e i protocolli adottati. L'analisi delle attività sensibili, focalizzata sul settore in cui Camst opera e sulla tipologia di relazioni e attività intrattenute, ha portato all'identificazione di alcune principali categorie di reati di possibile commissione nell'interesse o a vantaggio della società.

In seguito, è stata realizzata la mappatura delle attività sensibili, ovvero delle aree considerate maggiormente esposte al pericolo di reato.

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

L'efficacia del modello adottato da Camst si fonda sulla formazione dedicata a specifiche figure e sulla predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio.

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

Annualmente viene condotto un percorso di formazione sul modello 231 e sui relativi aggiornamenti, rivolto ai consiglieri di amministrazione e alla forza commerciale. Camst ha nominato un organismo di vigilanza (Odv), composto da 3 membri, dotato di tutti i poteri necessari per assicurare il funzionamento e l'osservanza del modello 231.

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

Le comunicazioni all'Odv aventi per oggetto notizie relative a condotte illecite rilevanti ai sensi del d.lgs 231/01 sono garantite attraverso l'istituzione di un apposito canale, che consente a chiunque di inviare segnalazioni tramite l'indirizzo e-mail organismodivigilanza@camst.it.

Il procedimento di accertamento della violazione trae origine dall'attività di internal

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

Nessun episodio di corruzione attiva o passiva o altro procedimento rilevante ai sensi del D.lgs 231/01 ha coinvolto amministratori o dipendenti di Camst group nel corso dell'esercizio 2022 e negli esercizi precedenti oggetto di rendicontazione.



6.2 Compliance ambientale, sociale ed economica

Esplicitare se vi siano state o non violazioni portate all'attenzione dell'organismo di vigilanza rispetto a un lungo elenco di ambiti, è un atto necessario. Non si tratta di burocrazia, ma di trasparenza.

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

Norme ambientali

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

Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale e economica

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

Rispetto della concorrenza

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

Trasparenza fiscale

- **Approccio alla fiscalità.** Camst group non persegue o realizza il proprio interesse in violazione di leggi fiscali, ma si conforma rigorosamente alle norme in materia, adempiendo ai propri obblighi fiscali (sia formali sia sostanziali) in modo completo, corretto e tempestivo, per minimizzare i rischi connessi all'applicazione delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di imposte vigenti, anche in relazione alle fattispecie per quali sussistano eventuali dubbi interpretativi.
- **Governance fiscale, controllo e gestione del rischio.** Camst group adotta scelte e interpretazioni fiscali ragionevoli, fondate e motivate. È soggetta a vigilanza e controllo da parte del collegio sindacale, del MISE e della società di revisione indipendente.
- **Relazioni con le autorità fiscali.** Camst group garantisce l'osservanza delle disposizioni di legge applicabili e dei principi di trasparenza, onestà e correttezza nei rapporti con le autorità fiscali, che sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali preposte, secondo un approccio basato su relazioni aperte e costruttive.

Il programma antitrust

A partire da giugno 2022 Camst sta implementando un programma di compliance Antitrust, finalizzato al presidio delle policy e dei processi a controllo dei maggiori rischi legali e reputazionali. Il programma, in linea con quanto stabilito dalle linee guida dettate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, è volto all'identificazione e valutazione di uno specifico rischio antitrust, ovvero di non conformità al diritto della concorrenza.

6.3 Data privacy e cyber security

Cybersecurity e normativa privacy

Camst promuove tra tutte le risorse aziendali la conoscenza delle procedure e delle regole adottate in attuazione dei principi contenuti nel modello 231, mettendo a disposizione i documenti utili, anche tramite la intranet aziendale. Vengono inoltre organizzati incontri di formazione mirata, i cui contenuti vengono differenziati in funzione dei destinatari e della presenza di rischio nell'area in cui essi operano. La partecipazione alle attività di divulgazione viene formalizzata con la richiesta della firma di presenza.

Nel 2022 è stato erogato il corso sulla privacy disponibile sulla piattaforma di e-learning e così suddiviso:

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

I moduli sono stati sviluppati con l'utilizzo di una interfaccia user friendly, con la possibilità di fruizione da pc, smartphone e tablet. Il corso, inoltre, è stato progettato per essere interattivo e coinvolgere l'utente nel processo d'apprendimento attraverso l'utilizzo di test ed esercitazioni che richiamano contesti di vita lavorativa (in relazione al modulo selezionato).

Nell'ottica di revisione delle nomine degli amministratori di sistemi, si è colta l'occasione per aggiornare le competenze in materia privacy dei tecnici informatici con credenziali admin, attraverso un corso specifico per AdS. A seguito dell'entrata in vigore del regolamento europeo 2016/679, che ha dettato le norme relative alla protezione delle persone fisiche in ordine al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali, Camst ha implementato le attività di adeguamento necessarie a stabilire le corrette modalità di gestione dei dati in adempimento agli obblighi introdotti dalla normativa.

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

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

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

Le attività di adeguamento alla normativa hanno riguardato anche la revisione delle misure adottate per fornire agli interessati, in maniera chiara e trasparente, le necessarie informazioni previste dal regolamento 2016/679 e i diritti a essi riconosciuti. Ne è conseguito l'aggiornamento delle informative, con la puntuale indicazione delle finalità e modalità di trattamento e l'emissione delle procedure relative ai "diritti degli interessati" e alle "violazioni di dati personali" (data breach).

Camst si è dotata di alcune nuove procedure in ambito di gestione dei sistemi informativi, tra le quali le procedure di creazione e cancellazione utenti, risposta in caso di attacco cyber (ransomware e virus) e di nuove clausole contrattuali da proporre ai fornitori con particolare attenzione alle tematiche cyber.

La società si è anche dotata di un manuale finalizzato a descrivere i trattamenti dei dati personali acquisiti o utilizzati da Camst e i relativi aspetti organizzativi. Le indicazioni dettagliate nel documento sono dirette a disciplinare le modalità di gestione di tutte le attività di trattamento di dati personali distinte per tipologia ed effettuate dalle singole funzioni aziendali del gruppo.

La necessità di adottare queste procedure trova fondamento nella centralità degli obblighi di salvaguardia dei diritti individuali ai fini di una piena e concreta osservanza della legge.

In tutti i casi in cui un trattamento viene effettuato da un soggetto terzo per conto di Camst, in funzione di un rapporto contrattuale, la società ha provveduto preliminarmente a verificare la presenza delle opportune garanzie affinché il trattamento soddisfi i requisiti

del regolamento e garantisca la tutela dei diritti degli interessati. Successivamente, con appositi atti, si è provveduto a formalizzare le nomine ai responsabili esterni impartendo loro istruzioni documentate circa la durata, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare e del responsabile.

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

L'adeguamento alla normativa, oltre a determinare l'aggiornamento della documentazione in materia di tutela dei dati personali, ha comportato anche una riorganizzazione interna a seguito della quale è stato istituito il privacy office. Questa struttura è posta a presidio delle attività realizzate e supporta l'azienda nelle operazioni di revisione e aggiornamento delle misure di sicurezza, del registro dei trattamenti e di tutta la documentazione inerente alla materia, oltre che essere punto di contatto del Dpo. La direzione dei sistemi informativi, nel Piano strategico dei sistemi Informativi, ha individuato l'opportunità di riorganizzarsi e di creare un'unità specifica per il presidio della continuità operativa e GDPR.

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 dotata di una propria policy, conforme al regolamento Ue 2016/679 del Parlamento Europeo e del consiglio del 27/04/2016. La policy si ispira a principi di diligenza, correttezza e buona fede, oltre che di riservatezza da parte dei collaboratori e dipendenti Camst. Tutte le società del gruppo sono dotate di una struttura tecnologica adeguata che garantisce l'innovazione del sistema informatico e il miglioramento degli standard di sicurezza. Questo permette di rispondere rapidamente a eventuali vulnerabilità ma anche a mutamenti normativi, come quelli verificatisi con la crescita esponenziale dello smart working e

dei servizi in cloud. La profonda revisione del regolamento informatico è avvenuta ad aprile 2022, anche come risposta alle conseguenze della pandemia, che ha obbligato le aziende a far fronte a nuovi rischi emersi soprattutto con il forte aumento dell'utenza collegata alla rete. La revisione e semplificazione del precedente regolamento del 2020 ha messo a fuoco particolarmente la gestione delle password, la gestione di software di terze parti e gli accessi esterni.

Per facilitare la diffusione del contenuto del regolamento è stato realizzato un cartoon con pillole informative sui temi di particolare importanza.

Nel novembre 2022, un grave attacco cyber ha compromesso i servizi offerti dal datacenter interno Camst con un "blackout volontario" di alcuni giorni. Tale indisponibilità si è resa necessaria al fine di identificare il vettore di attacco e le eventuali persistenze cyber, nonché per verificare la tenuta dei backup. Determinati gli aspetti dell'attacco, è iniziata una lunga fase di ripristino dei servizi e di "fiducia" rispetto alle interconnessioni dei sistemi.

L'attacco cyber, iniziato tramite una campagna di phishing, ha permesso all'attaccante di entrare nella rete tramite VPN, attuare diverse operazioni di escalation e aggredire i sistemi server portandoli al blocco. Le copie dei sistemi erano ben conservate ed aggiornate, è stato quindi possibile ripristinare l'intera infrastruttura.

A seguito dell'accertamento di data breach, Camst ha presentato notifica preliminare all'autorità garante, svolte tutte le indagini necessarie e adottate le misure tecniche per limitare e mitigare eventuali possibili ulteriori conseguenze. All'esito delle indagini, accertato che la violazione ha riguardato unicamente i dati relativi al personale interno, Camst ha provveduto a darne tempestiva comunicazione a tutti gli interessati e presentato notifica integrativa al Garante.

Nessuna violazione di dati si è verificata in relazione ai dati personali di tutti i clienti, trattati da Camst e dalle società del gruppo. Non sono pervenuti reclami aventi ad oggetto il trattamento dei dati personali.

Le azioni di contrasto a futuri altri attacchi cyber sono previste in un piano triennale che comprende:

- attivazione del sistema MFA (multi factor authentication) per l'accesso tramite VPN (virtual private network);

- attivazione e massima diffusione di una piattaforma di mercato EDR (endpoint detection and response);
- revisione ed eventuale ristrutturazione dell'active directory basandosi sulle best practice di security;
- ripristino degli asset non corrispondenti alle policy di sicurezza definite o con possibili persistenze;
- attivazione del sistema MFA (multi factor authentication) per la posta elettronica Microsoft 365;
- attivazione di geo-blocchi con esclusioni esplicite di aree geografiche extra-business Camst;
- sostituzione di tutte le password utente, con sensibilizzazione sulle buone pratiche;
- revisione delle policy di risposta ad attacco cibernetico;
- copertura anche dei sistemi legacy (es. Sophos XDR);
- minimizzazione dell'autorizzazione e degli accessi;
- segregazione granulare della rete, della sotto-rete server, client, stampanti, telefonia e delle VPN;
- ampliamento delle attività di cyber security: in particolare di vulnerability

assessment sulla rete LAN e penetration test;

- audit sull'active directory in modalità assume breach e zero trust;
- implementazione di un servizio esterno di SOC (security operations center) con strumenti di:
 - SIEM (security information and event management),
 - MDR (servizio gestito di managed detection and response);
- miglioramento delle policy di aggiornamento dei sistemi (es. WUSUS, desktop central) e sostituzione dei dispositivi non più aggiornabili;
- ridefinizione dei sistemi e delle policy di backup e assessment dei processi e delle tecnologie di backup in ottica di attacchi ransomware;
- aggiornamento dell'asset inventory;
- attivazione massiva di protocolli di rete sicuri (es. https, sftp, ssl) con certificati validi;
- campagne di sensibilizzazione degli utenti per gli attacchi phishing con conseguenti corsi di approfondimento;
- e l'obiettivo di conseguire la certificazione ISO/IEC 27001:2022.



Responsabilità è prendersi cura del mondo

Responsabilità è una parola tutto sommato giovane. Anche se ha radice nel verbo latino rispondere (che significa appunto rispondere), appartiene al dizionario della modernità. Rispondere di qualcosa, rendere conto delle proprie azioni e farsi carico delle loro conseguenze sono concetti che presuppongono la libertà del soggetto, la sua capacità di agire e scegliere liberamente. Il termine è oggetto di molte accezioni e declinazioni (giuridica, morale, politica e non solo). Tra tutte, ne vogliamo ricordare una in particolare: quella di “prendersi cura del mondo” elaborata dalla filosofa Elena Pulcini e ispirata al lavoro di Hannah Arendt. “A chi possiamo attribuire la responsabilità del global warming che sta sempre più rapidamente devastando il pianeta?”, si chiedeva la filosofa scomparsa durante la pandemia. “Siamo tutti responsabili”, scriveva. “Non solo i grandi poteri economici e tecnologici, ciechi rispetto al senso stesso

dell’agire e preoccupati solo del proprio profitto, ma anche noi, noi cittadini che compiamo ogni giorno, spesso inconsapevolmente, atti apparentemente innocui che incidono invece profondamente sulla vita del pianeta e delle future generazioni: come prendere la macchina per brevi tragitti, consumare l’acqua potabile per innaffiare il giardino, riempire le strade di mozziconi, non fare la raccolta differenziata, accendere al massimo il condizionatore. Si potrebbe usare oggi per il problema ecologico quella che, con un’intuizione straordinaria, Hannah Arendt aveva definito nel secolo scorso ‘la banalità del male’: un male cioè insidioso, che scaturisce da azioni apparentemente innocenti”. Se la responsabilità è anche responsabilità per altri - concludeva Pulcini - nella società globale è allora necessario ampliare l’idea stessa di ‘altro’ fino ad includere i non-ancora-nati, le generazioni future.



Filiera: prodotti, servizi e clienti

Anche il presidio responsabile della filiera si fonda sul concetto di partnership, sulla valorizzazione delle relazioni con i fornitori e con tutti gli altri attori coinvolti. Senza questa collaborazione, che in sostanza non è altro che una condivisione di obiettivi e di procedure, qualunque progetto di sostenibilità si arenerebbe, nonostante le intenzioni. Perché la filiera è anche questo: il luogo in cui ogni atto unilaterale finisce proprio lì dove è iniziato.

7.

7.1 Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura

Certificazioni, processi di accreditamento e controlli in ingresso, sono strumenti per esercitare un presidio di filiera indispensabile quando si ha la responsabilità di alimentare le persone.

La qualifica e il monitoraggio dei fornitori

Camst ha definito a monte criteri e modalità di qualificazione e valutazione della catena di fornitura che consentono l'inserimento nell'elenco dei fornitori qualificati. I processi di approvvigionamento si basano su rapporti precontrattuali e contrattuali orientati al pieno rispetto della trasparenza e legalità, monitorando attraverso questionari di qualifica e audit il rispetto delle normative vigenti e delle direttive aziendali inerenti alla qualità, la tutela dei lavoratori e gli standard ambientali. A livello di gruppo, e in particolare per la ristorazione, le politiche di acquisto seguono un approccio basato sulla salvaguardia degli aspetti ambientali, che si riflette nella scelta di prodotti biologici, da commercio equo solidale, da pesca sostenibile (prodotti **certificati** Msc – Marine stewardship council), Epd (Environmental product declaration) e sull'approvvigionamento di prodotti agroalimentari a denominazione di origine e a filiera corta territoriale. Camst utilizza inoltre detergenti a marchio Ecolabel e accessori monouso compostabili. Nella ristorazione collettiva, inoltre, la scelta delle materie prime deve rispondere a quanto previsto dai capitolati di gara, in particolare per il settore pubblico. In tal senso la gestione della catena di fornitura è organizzata per soddisfare le richieste della clientela, garantendo che i prodotti rispettino i parametri fissati dai criteri minimi ambientali e le richieste di prodotti biologici, Dop, Igp e km zero, nel rispetto della varietà e della diversità dei territori. Il processo di qualifica dei fornitori è basato sulla verifica dei requisiti tecnico-professionali, sulla valutazione di aspetti di qualità, ambientali e sociali attraverso specifici questionari e prevede l'accettazione del codice etico e del codice di condotta, così come stabilito nei contratti di fornitura. La consapevolezza di quanto la catena di fornitura impatti sulla sostenibilità ha inoltre determinato la necessità di valutare le performance dei fornitori in modo specifico anche secondo tale prospettiva. Nel 2021

è stata utilizzata la piattaforma Synesgy per iniziare a valutare un primo gruppo di circa 20 fornitori in base a indicatori ESG, con l'obiettivo di allargare annualmente il perimetro delle aziende coinvolte.

La gestione del processo di approvvigionamento

Gli acquisti sono gestiti mediante l'approvvigionamento diretto dai fornitori e principali distributori nazionali oppure tramite il centro distributivo (CeDi), parte integrante della società interamente controllata da Camst **Ristorazione Futura**, costituita a dicembre 2022. Si tratta di una piattaforma tecnologica situata presso l'Interporto di Bologna, progettata per ottimizzare la logistica dei prodotti alimentari, consentendo di ridurre l'impatto ambientale relativo alle attività di stoccaggio, distribuzione e trasporto. Il centro distributivo conta oltre 3.000 referenze, in particolare prodotti 100% italiani, dall'origine della materia prima alla fase di trasformazione e confezionamento. Nel dettaglio:

- carne avicola;
- carne di suino;
- farina di frumento e semola biologica / farina di mais biologica;
- latte fresco biologico;
- trasformati del pomodoro;
- olio extravergine d'oliva biologico;
- pangrattato biologico;
- pasta all'uovo biologica secca;
- pasta di farro biologica;
- uova in guscio.

Le certificazioni della filiera: ristorazione

Il 90% degli acquisti sul totale del volume acquistato nel 2022 proviene da fornitori qualificati in base ai requisiti propri di Camst. Il dato relativo all'incidenza dei fornitori certificati in termini di volume d'acquisto non risulta disponibile per il 2022 (non è stato possibile reperirlo - vedi nota in tabella). Di norma, Camst si avvale di fornitori certificati secondo standard volontari in ambito di sicurezza alimentare (BRC, IFS, ISO 22000, ecc.), ambientale (ISO 14001, EMAS, ecc.) e sociale (SA 8000).

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

	2020	2021	2022
Volume acquisti totale (euro) ¹	106.003.419	142.667.985	173.980.507
Incidenza acquisti da fornitori qualificati	85%	91%	90%
Incidenza acquisti da fornitori certificati	73%	75%	N/D ²

	2020		2021		2022	
	Unità	Acquisti €	Unità	Acquisti €	Unità	Acquisti €
Fornitori qualificati	472	89.983.841	468	128.941.715	477	156.402.835
di cui con certificazioni BIO, BRC, IFS, ISO 22000, ISO 22005, ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA 8000	251	77.562.797	305	106.634.326	350	N/D ²
Incidenza fornitori con certificazioni sui qualificati	53%	86%	65%	83%	77%	N/D ²

¹Il volume dell'acquistato qui include il mondo food e no food della ristorazione.

²A causa dell'attacco hacker subito a fine 2022 non è stato possibile recuperare alcune informazioni, tra cui il valore complessivo dell'acquistato da fornitori certificati (vedi paragrafo 6.3 "Data privacy e cyber security").



Il legame con il territorio

Favorire il sistema produttivo e l'economia dei territori è uno degli elementi centrali delle politiche di acquisto di Camst group, in ottica di impatto sia ambientale che sociale. Per questo il gruppo aderisce, sia in Italia sia negli altri Paesi in cui opera, a numerosi programmi locali, attraverso l'acquisto e l'utilizzo di prodotti sostenibili.

La capogruppo, in particolare, è parte di Cooperare con Libera Terra, agenzia che ha come obiettivo l'ideazione e la messa a punto di uno strumento utile allo sviluppo delle cooperative che operano nelle terre

confiscate alla mafia e che si riconoscono nell'esperienza dell'associazione Libera. Per sostenere il lavoro delle cooperative di Libera, Camst utilizza prodotti alimentari a marchio Libera Terra anche per eventi aziendali in cui vengono offerti omaggi ai dipendenti.

La quasi totalità dei fornitori delle società del gruppo che operano sul territorio nazionale è italiana: una scelta dettata da politiche che incentivano anche gli acquisti diretti dai produttori, incoraggiando e sostenendo l'economia locale e del territorio.

I locali Camst acquistano le materie prime secondo due diverse modalità: direttamente da fornitori preventivamente validati e qualificati, oppure attraverso il CeDi.

Camst group (Italia) – fornitori

	2020	2021	2022
Incidenza acquisti da fornitori italiani	96%	97%	98%

Camst group (Italia) – fornitori locali e non

	2020	2021	2022
Fornitori locali ¹	49,8%	50,9%	62,6%
Altri fornitori	50,2%	49,1%	37,4%

¹I fornitori locali sono intesi come fornitori "regionali" ossia i fornitori che servono solo locali della propria regione.

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

	2022
Nord Italia	935
Centro Italia	345
Sud e isole	110
Estero (provenienza Europa)	19

7.2 Approvvigionamento e uso delle materie prime

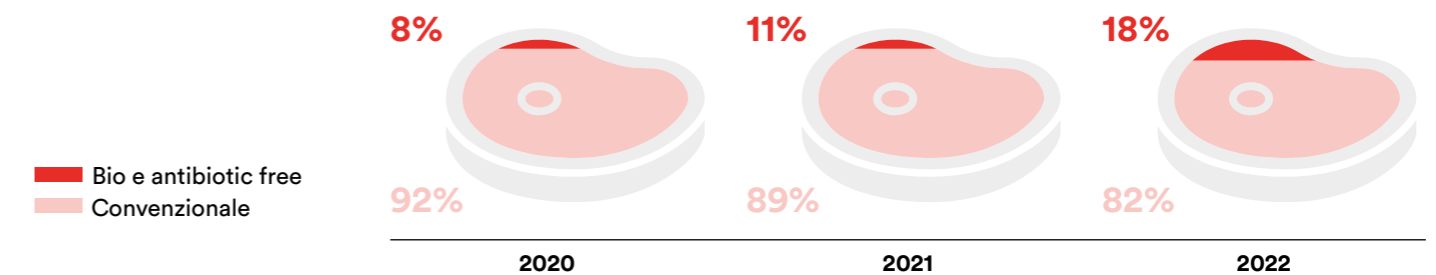
Origine dei prodotti, salubrità delle materie prime, rispetto dell'ambiente e degli animali, sono gli elementi che, sulla tavola, vedono associate diversità a qualità.

Ristorazione

Le scelte di acquisto riflettono l'impegno di Camst nel valorizzare la filiera agricola e le eccellenze locali, sottolineando l'importanza dell'origine dei prodotti e delle materie prime. Al contempo, esprimono quanto sia rilevante per il gruppo il rispetto del lavoro delle persone, dell'ambiente e della diversità a tavola. Le materie prime più rappresentative per il settore della ristorazione (classificabili come rinnovabili in quanto prodotti alimentari) sono indicate nella tabella a p.134.

Per quanto concerne le proteine di origine animale, aumentano gli acquisti di carni bio e antibiotic free. I prodotti biologici, ottenuti senza far ricorso a sostanze chimiche, sintetiche e organismi geneticamente modificati, provengono da allevamenti che rispettano il benessere animale. Quelli antibiotic free offrono al consumatore finale un prodotto alimentare che garantisce l'assenza di antibiotici dalle prime settimane di vita dell'animale fino alla macellazione, grazie a un approccio più restrittivo di quello previsto dalla normativa.

Carni



Camst group (Italia) – acquisti ristorazione per materia prima

		2020	2021	2022
Carne	kg	3.251.670	4.016.510	4.315.185
Salumi e formaggi	kg	2.280.934	2.758.287	2.998.416
Ittico	kg	1.321.057	1.782.127	2.009.214
Latte e derivati	kg	2.954.277	3.386.060	3.540.067
Uova e ovoprodotti	kg	521.156	707.500	924.463
Pane e prodotti da forno	kg	5.288.844	7.287.472	8.775.320
Pasta e riso	kg	3.589.544	5.795.305	5.423.409
Legumi e cereali	kg	312.189	346.486	425.892
Frutta fresca	kg	6.757.907	8.804.706	10.002.370
Trasformati del pomodoro	kg	1.861.793	2.583.149	2.602.424
Olio extravergine d'oliva	kg	377.681	675.290	784.474
Verdura fresca e surgelata	kg	10.484.489	13.108.465	14.407.961
Spezie ed erbe aromatiche	kg	519.042	853.078	1.051.224
Caffè, the e zucchero, cioccolata	kg	276.435	279.372	412.725
Succhi di frutta	kg	566.018	648.604	716.152
Vini	lt	219.013	249.165	277.947
Prodotti per diete	kg	130.379	142.458	181.119
Farine	kg	244.223	330.555	324.601
Olio di semi di soia	lt	43.630	46.048	47.915
Prodotti base soia	kg	16.740	27.678	53.223

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

	2020	2021	2022
Dop	4.557.454	5.893.147	6.308.486
Igp	981.904	1.113.539	1.261.635
Bio	16.434.327	26.004.945	35.114.756
Equo solidale	258.154	929.817	1.297.061
Msc	1.949.982	4.304.703	5.118.684
Libera Terra	19.410	4.999	31.796
Epd	128.058	148.578	2.577
Totale	24.329.289	38.399.728	49.134.995
Totale volume acquisti food¹	92.619.000	130.216.775	159.542.672
Incidenza Dop, Igp, Bio, Equo solidale, Msc, Libera Terra, Epd	26%	29%	31%

¹Il totale "volume acquisti" è stato ricalcolato anche per gli anni precedenti poiché è stato eliminato l'acquistato no-food del mondo ristorazione.



La diversity anche a tavola

Le materie prime selezionate e acquistate da Camst rispondono alle esigenze dei consumatori non solo dal punto di vista nutrizionale, ma anche etico e religioso. Le categorie di prodotto sotto rendicontate (vegan, vegetariano, halal, kosher) rappresentano l'impegno dell'azienda nel garantire un'offerta alimentare inclusiva. Rispetto al bilancio precedente, la tabella è stata rivista per dare uno spaccato più di dettaglio dell'acquistato che rientra nella "food diversity". L'intera estrazione dell'acquistato, infatti, è fatta attraverso il sistema dBtender (vedi "La scelta dei prodotti

– dBtender" a p.145), all'interno del quale tutti gli alimenti vengono mappati con le caratteristiche che per Camst sono vincolanti. Questo significa che la stessa materia prima può, in relazione agli stili di vita, rientrare in più categorie potendo avere quest'ultima più attributi: quello che è vegano rientra anche nel vegetariano, quello che è Halal potrebbe rientrare anche nel kosher ecc. Si è deciso, quindi, di mantenere le categorie separate e non sommate tra loro per evitare ricongreggi della stessa materia in più sezioni, che avrebbe dato uno spaccato poco verosimile dell'acquistato di tali prodotti.

Food diversity – acquisti (euro)

	2022
Vegano non certificato	73.337.538
Vegetariano	34.123.642
Halal	1.728.195
Vegano non certificato+Kosher	589.443
Vegano	323.973
Vegano non certificato+Halal	294.300
Vegetariano+Kosher	176.544
Vegano non certificato+Halal+Kosher	22.923
Vegano non certificato+Kosher+Halal	19.516
Kosher+Vegano non certificato	11.546
Vegetariano+Vegano non certificato	9.406
Vegano+Halal	8.318
Vegetariano+Vegano non certificato+Vegano	6.813
Vegano+Kosher	2.773
Halal+Kosher	2.743
Vegetariano+Halal+Kosher	2.406
Vegetariano+Vegano	1.107

L'utilizzo di materiali provenienti da riciclo
Quando si parla di economia circolare si intende un modello di produzione che comporta il riciclo dei materiali e dei prodotti il più a lungo possibile nel tempo. Questa buona pratica consente di allungare il ciclo di vita dei prodotti, con due effetti positivi: da un lato riduce l'impatto ambientale generato dall'accumulo e dallo smaltimento dei rifiuti, dall'altro diminuisce i costi per i consumatori e – soprattutto – per le aziende. Anche se la maggior parte dei rifiuti è costituita dal packaging, oggi il materiale comunemente impiegato per gli imballaggi può essere introdotto in un impianto di riciclo in grado di trasformare il rifiuto in un nuovo materiale da utilizzare per un altro tipo di prodotto, prevalentemente plastica e carta. Le maggiori criticità sono legate soprattutto al **packaging alimentare** perché i materiali ottenuti dai processi di riciclo devono risultare conformi agli alti standard richiesti per l'imballaggio di alimenti e bevande. Molte aziende hanno comunemente adottato una politica basata sulla sostenibilità ed intrapreso azioni finalizzate ad incidere in modo positivo sull'ambiente. Camst, ove possibile, utilizza fornitori che offrono packaging riciclato e contemporaneamente ha intrapreso progetti per la **riduzione del monouso** (vedi Better future kit). Nella successiva tabella sono riportati gli **acquisti non food effettuati per l'area ristorazione, suddivisi tra non rinnovabili e rinnovabili**, quest'ultimi intesi come materiali derivanti da risorse che si ricostituiscono rapidamente tramite cicli ecologici o processi agricoli, in modo tale che i servizi forniti da queste e da altre risorse correlate non vengano compromessi e restino disponibili per le generazioni future. Anche se molto è classificato come non rinnovabile, **la maggior parte dei prodotti acquistati è però recuperabile**. La tabella illustra:

- prodotti di plastica monouso: la quantità di plastica non rinnovabile acquistata (Pp, Pet, Hdpe, Ldpe, polistirene) ha una filiera del riciclo performante;
- prodotti in alluminio: sono inclusi i prodotti monouso (vaschette, coperchi e rotoli);
- prodotti di carta: sono ricompresi monouso in cellulosa, etichette, monouso in carta o cartoncino, tovaglie e tovaglioli monouso, sacchetti, pellicole, accessori per confezionamento, contenitori in cellulosa, carta igienica, carta e cartone

per imballaggi e rotoli asciugatutto. Camst utilizza nei locali di produzione rotoloni asciugatutto e tovaglioli prodotti da Lucart group e realizzati in Fiberpack, una fibra di cellulosa proveniente dal riciclo dei cartoni per bevande (Tetrapak).

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

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

Camst aiuta inoltre l'ambiente attraverso il **free beverage**, servizio che consiste nella distribuzione self-service a consumo libero di acqua microfiltrata naturale e gassata, succhi e bevande naturali, bibite gassate, bevande equo solidali. Una scelta che consente di contenere l'impatto ambientale delle bevande confezionate e le emissioni di CO₂, attraverso la riduzione delle confezioni in plastica per le bottiglie e del loro trasporto su gomma. Con la direttiva 904 del 2019, nota anche come Sup (Single use plastic), l'Unione Europea ha introdotto la nuova legge comunitaria finalizzata a ridurre l'impatto sull'ambiente dei prodotti in plastica monouso, responsabili di un danno considerevole soprattutto nella contaminazione degli ambienti marini. Secondo l'Ue, i rifiuti nei nostri oceani sono composti da plastica per l'80-85%, dei quali circa la metà è rappresentata da plastica monouso e poco più di un quarto da attrezzi da pesca. Nonostante le alternative votate all'eco-sostenibilità siano molteplici, una strategia di lungo periodo dovrebbe comunque prevedere una riduzione del quantitativo di plastica impiegato, così

come richiesto dalla direttiva. In questo contesto si inserisce il progetto Better future kit, realizzato da Camst in partnership con Guzzini, che – in linea con il Piano strategico del gruppo – risponde all’obiettivo di sostituire le posate in plastica con quelle in acciaio inox per tutte le scuole e le aziende clienti (vedi tabella partnership nel capitolo 2). Nonostante l’avvio del progetto più di un anno

fa i risultati non sono ancora all’altezza delle aspettative di Camst essendo, fino ad oggi, stati consegnati 1.580 kit nella scolastica per una rimozione di plastica monouso stimata di circa 4 mila kg. L’azienda continuerà comunque a promuovere il progetto pensando al contempo alla sua introduzione in altri ambiti della ristorazione.

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

	2020			2021			2022		
	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale	Non rinnovabili	Rinnovabili	Totale
Prodotti per pulizia ¹	1.505.115	–	1.505.115	1.407.352	–	1.407.352	1.416.509	–	1.416.509
Prodotti plastica monouso ²	9.678.188	670.564	10.348.752	8.008.976	1.150.100	9.159.076	6.194.819	3.174.996	9.369.815
Prodotti alluminio	217.980	–	217.980	161.346	–	161.346	134.881	–	134.881
Prodotti di carta	–	4.313.651	4.313.651	–	3.251.165	3.251.165	–	5.872.179	5.872.179

¹ Sono qui inclusi tutti i materiali per la pulizia dei locali come detersivi e disinfettanti usati per la sanificazione, accessori vari, stracci, materiale assorbente ecc.

² Nella colonna rinnovabile si fa riferimento a prodotti monouso in bioplastica biodegradabile e compostabile (bicchieri, vassoi, coperchi, piatti, posate).

Camst – free beverage¹

	2020	2021	2022
Totale pasti free beverage (unità)	2.733.806	3.118.117	4.379.218
di cui con prodotti Fairtrade	942.521	743.911	1.474.223
Prevenzione rifiuti (kg)	100.395	115.370	161.650
Prevenzione trasporti (tonnellate)	4.204	4.677	6.734
Prevenzione CO ₂ (tonnellate)	102	124	163
Prevenzione consumo petrolio (tonnellate) ²	96	109	154

¹ I dati di impatto ambientale si basano su stime del fornitore General Beverage.

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

Facility

I materiali acquistati dalla divisione facility tech possono essere ricondotti a due macrocategorie:

- minuteria per normali interventi di manutenzione (lampadine, viti, interruttori, ecc.) e piccole parti meccaniche;
- nel caso di interventi di manutenzione più importanti, come il montaggio o la sostituzione di gruppi refrigeranti, impianti elettrici, meccanici o aerulico, installazione di impianti Hvac, vengono acquistati grandi componenti (ad esempio cabine di trasformazione), materiale

elettrico (prodotti per la realizzazione di impianti di distribuzione dell’energia elettrica o di sicurezza), prodotti per la realizzazione di impianti di riscaldamento, raffrescamento, trattamento dell’aria e materiale edile.

Nell’area soft le principali categorie di prodotti acquistati riguardano:

- detersivi e disinfettanti specifici per il settore delle pulizie nell’agroalimentare, farmaceutico, ospedaliero e civile;
- attrezzature per la sanificazione degli ambienti;
- prodotti di consumo per le pulizie (guanti, carta, saponi, sgrassatori, panni, scope, ecc.);
- dispositivi di protezione individuale.

Benessere animale

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

L’azienda ha provveduto ad aggiornare la propria policy in materia di animal welfare, basata sul rispetto delle Cinque libertà che vengono usate per definire le condizioni di benessere animale.

A partire dal 2015, grazie alla collaborazione con Ciwf (Compassion in world farming), Camst si è data i primi obiettivi per la filiera delle galline ovaiole, impegnandosi a

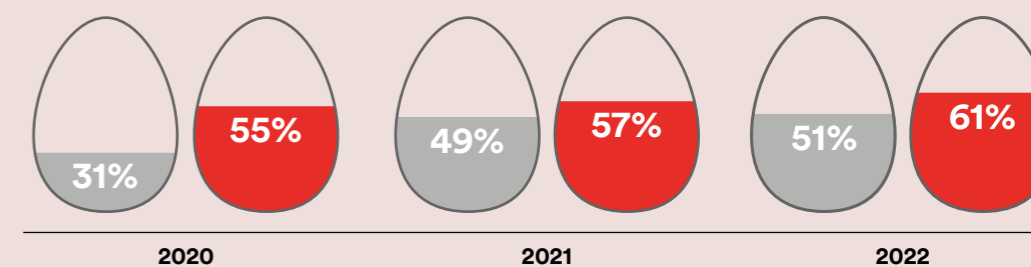
eliminare, entro il 2025, l’utilizzo di uova e ovoprodotti provenienti da galline allevate in gabbia da tutte le attività dell’azienda. Grazie a questo impegno nel 2017 Camst ha ricevuto il premio Good Egg dall’associazione. La percentuale di acquisti da allevamento a terra è in costante crescita.



Scopri la policy Camst sull’animal welfare

Camst group (Italia) - acquisti di uova e ovoprodotti

- Acquisti uova da galline allevate a terra
- Acquisti ovoprodotti da galline allevate a terra



7.3 Salute, sicurezza, qualità del prodotto e servizio

Sono tanti i filtri, gli elementi e i processi che compongono un sistema di assicurazione qualità applicato all'alimentazione, specie se si tratta di preparare pasti per bambini e persone fragili.

La gestione e il controllo della qualità

L'attenzione alla qualità ha accompagnato Camst fin dalla nascita e segue lo sviluppo del gruppo. Qualità per l'azienda significa progettare un servizio che risponda alle richieste e alle esigenze del cliente, misurandone il relativo grado di soddisfazione. Per garantire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tutto il sistema qualità, sicurezza alimentare e tracciabilità (ISO 9001, ISO 22000, ISO 22005) è stata creata una specifica struttura interna, costituita da uno staff di 26 tecnici qualificati, a cui si aggiungono, dal 2023, altri 2 tecnici di Ristorazione Futura.

Tale struttura fornisce consulenza tecnico-scientifica in materia di qualità e igiene degli alimenti a tutte le funzioni aziendali e alle società del gruppo. Tutti i dati elaborati relativi alle attività di verifica consentono di valutare periodicamente, con cadenza semestrale, l'idoneità dei sistemi di gestione (qualità e sicurezza alimentare) e sono messi a disposizione della direzione aziendale, del cliente, degli enti ufficiali di controllo (Asl, Nas, ecc.) e dell'organismo di certificazione. Il responsabile sistemi integrati e sostenibilità elabora annualmente un piano di verifiche ispettive interne per le attività di sede e di locale e lo sottopone all'approvazione della direzione generale. Il piano è poi condiviso con gli auditor interni che provvedono alla calendarizzazione delle verifiche. Gli audit, come previsto dal sistema di gestione integrato, non sono annunciati, in modo da garantire una maggiore efficacia nella verifica del grado di conoscenza e consapevolezza dei requisiti da parte del personale operativo. Un nuovo **ufficio operation** è stato costituito nell'ambito della direzione operativa collettiva, al fine di integrare politiche, obiettivi e comunicazione tra la sede centrale e i locali di produzione. L'obiettivo è giungere al miglioramento del livello operativo e

qualitativo dell'offerta nel settore della ristorazione collettiva (materie prime, ricette e menù). Gli ambiti di intervento si esplicano tramite le seguenti funzioni:

- gestione gare e rapporti con la produzione: rappresenta l'interfaccia nei confronti dei locali per tutto quello che riguarda le materie prime e la loro gestione quotidiana;
- tecnico qualità gare: rappresenta l'interfaccia tecnica per tutto quello che riguarda le caratteristiche delle materie prime, dbTender e consulenza fronte cliente per deroghe e problematiche relative alle caratteristiche merceologiche;
- tecnico della nutrizione: interfaccia tecnica per tutto quello che riguarda menù, linee gastronomiche e sviluppo ricette.

Conformità del prodotto

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

Salute e sicurezza del cliente: le verifiche sui prodotti e servizi

Durante le verifiche ispettive interne possono essere indicate osservazioni o non conformità in relazione al grado di rischio del rilievo riscontrato. L'auditor interno, al termine della verifica ispettiva, trasmette l'esito dell'audit ai responsabili di riferimento per la presa in carico delle non conformità e/o osservazioni rilevate. Sulla base della gravità di tali risultati viene implementata un'azione correttiva per una soluzione della problematica emersa. Di seguito viene riportato il numero delle verifiche interne e di quelle esterne effettuate da enti di certificazione e da enti esterni preposti ai controlli, quali Nas e Asl.

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

Prodotti e servizi	2020	2021	2022
Enti esterni			
Verbali conformi da Nas-Asl e/o campionamenti – unità	220	396	366
Verbali non conformi da Nas-Asl e/o campionamenti – unità	145	267	256
di cui non conformità	164	375	309
Totale sanzioni – euro	35.904	39.655	64.167
Enti interni			
Audit interni ai locali e ai fornitori – unità	73	153	92
di cui non conformità	437	1.186	1.091
Altri			
Audit ente di certificazione Sistema Qualità, Sicurezza alimentare e Tracciabilità (ISO 9001, 22000, 22005) - Food – unità	43	43	49
di cui non conformità	2	5	2
Audit ente di certificazione per Sistema Qualità (ISO 9001) - Facility – unità	17	20	26
di cui non conformità	2	1	-

Camst group (Italia) – salute e sicurezza di prodotti e servizi

Controlli per tipologia ¹ (unità)	2020	2021	2022
Ispezioni enti esterni (Nas-Asl)	355	654	622
Verifiche ispettive effettuate dagli auditor interni (ai locali e ai fornitori)	73	153	92
di cui ai locali	71	127	80
di cui ai fornitori	2	26	12
Totale verifiche ispettive interne/ esterne	428	807	714
Controlli effettuati dall'ente di certificazione ai centri di produzione, alle sedi di area territoriale e sede centrale per sistema di gestione			
Ispezioni per sistema qualità, sicurezza alimentare e tracciabilità (ISO 9001, 22000, 22005) - food	43	43	49
Ispezioni per sistema qualità (ISO 9001) - facility	16	20	13
Totale verifiche ispettive effettuate dall'ente di certificazione	59	63	62
Totale ispezioni da enti interni/esterni e di terza parte per sistema di gestione ²	487	870	776

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

²Verifiche complessive per qualità e sicurezza alimentare, ambiente e sicurezza sul lavoro.

Il costante monitoraggio delle attività sul territorio, unito all'esame delle non conformità riscontrate, forniscono a Camst un ulteriore supporto per migliorare le modalità di gestione e la qualità e sicurezza del servizio e dei prodotti. Le non conformità segnalate hanno riguardato in particolare:

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

La tabella seguente, che riguarda solo l'area ristorazione, evidenzia i richiami dei prodotti - sia materie prime che prodotti finiti - e le segnalazioni effettuate dai clienti in forma scritta.

Le 24 procedure di richiamo disposte nel 2022 sono presentate distintamente per i prodotti consegnati dal centro distributivo (Cedi) e per quelli consegnati dai fornitori direttamente ai locali (fornitori da consegna diretta).

Le comunicazioni sono gestite dall'ufficio qualità e sicurezza alimentare in accordo con la direzione acquisti. Si tratta, in particolare, di

ritiri effettuati in seguito a comunicazione da parte dei fornitori a valle di verifiche ispettive interne. Le motivazioni di blocco/ritiro hanno riguardato nella maggior parte dei casi non conformità riscontrate in esiti analitici, etichette, caratteristiche merceologiche, alterazioni del prodotto e presenza di infestanti e corpi estranei.

I 107 reclami fanno riferimento a qualunque lamentela che arrivi per iscritto da parte del cliente (reclami per corpo estraneo, ritardo per consegna del pasto, dieta sbagliata etc.).

Salute e sicurezza e informativa sui servizi

Nel 2022 non si sono verificati casi significativi di non conformità a norme, regolamenti o codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi, né episodi di non conformità rispetto alle normative o ai codici di autoregolamentazione in materia di informazione sui servizi stessi. Inoltre, nel periodo di rendicontazione, non sono stati registrati casi di non conformità dei contratti o, né sono state impartite sanzioni a Camst group per mancata informazione o non corrispondenza tra il servizio e l'informativa resa, né per le attività di marketing.

I controlli della filiera: tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti

Camst persegue il miglioramento continuo del proprio servizio di ristorazione, anche attraverso il controllo della qualità delle materie prime impiegate per la preparazione dei pasti e attraverso la selezione e il monitoraggio della catena di fornitura. Il controllo sulle materie prime è realizzato attraverso verifiche previste al ricevimento merci e durante tutto il processo produttivo. Le attività di monitoraggio si esplicano attraverso il piano di autocontrollo adottato presso i locali Camst e il campionamento sulle materie prime presso i locali di ristorazione e il centro distributivo, oltre che sui prodotti finiti e i tamponi ambientali. Il rispetto dei requisiti normativi (Reg CE 178/2002) e dei requisiti previsti dai sistemi di gestione adottati volontariamente dalla capogruppo Camst - ISO 22005 (Sistema di

rintracciabilità nelle filiere agroalimentari) e ISO 22000 (Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare) - permette di mantenere sempre un'elevata attenzione alla sicurezza dei prodotti finiti e dell'intero processo produttivo.

Camst si avvale di un programma di qualifica e monitoraggio dei fornitori, basato sulla valutazione delle criticità e relativa analisi del rischio per la sicurezza alimentare, che si articola in:

- questionari di pre-qualifica, che vengono valutati e approvati dai diversi responsabili dei sistemi di gestione (ambiente, salute e sicurezza, qualità e sicurezza alimentare, responsabilità sociale e energia);
- audit di seconda parte;
- valutazioni delle prestazioni dei fornitori in corso di fornitura, mediante analisi statistiche sulle non conformità e reclami;
- verifiche analitiche in seguito alla definizione di specifiche tecniche condivise riguardanti i parametri chimici, microbiologici e sensoriali.

Camst group (Italia) - richiami e reclami - unità

	2020	2021	2022
Richiami			
Materie prime	21	33	24
di cui Cedi	7	9	9
di cui Diretta	14	24	15
Prodotti finiti ¹	-	-	5
Totale richiami	21	33	29
Reclami clienti	132	200	107
Totale dei pasti²	57.317.065	73.167.301	77.001.204
Reclami su 1 milione di pasti³	2,30	2,73	1,39
Numero di specialisti della nutrizione (dietisti e nutrizionisti) che lavorano per il gruppo alla fine dell'anno	115	124	112

¹Applicabile solo ai prodotti in ATM (prodotti finiti).

²Il numero è comprensivo di tutte le società del gruppo italiane, comprese le società controllate e partecipate che rientrano nel sistema di gestione qualità.

³L'indicatore è il numero di reclami (non conformità clienti) sul numero dei pasti totali dell'anno per 1 milione.

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

	2020	2021	2022
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo	2.619	5.102	4.691
Indagini su materie prime	970	1.480	1.648
Tamponi ambientali	4.026	5.355	5.879

L'efficacia delle politiche di certificazione

Internal audit

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

Le procedure di auditing sono affidate a due auditor interni, che operano nell'ambito della direzione generale. Attraverso le attività di verifica, gli auditor valutano la corretta applicazione degli elementi del sistema integrato di Camst, in particolare salute e sicurezza alimentare, ambiente e sicurezza sul lavoro. Effettuano inoltre verifiche presso i fornitori in conformità ai diversi sistemi certificati. Il sistema di internal auditing prevede inoltre un auditor interno 231 e privacy, che risponde alla direzione affari legali. Le verifiche effettuate dagli auditor interni – che vengono condotte costantemente e riportate all'organismo di vigilanza – sono fondamentali per tutelare l'organizzazione rispetto agli obblighi normativi dai quali non può prescindere, come le prescrizioni legali, la cui mancata applicazione può fare incorrere l'azienda in sanzioni amministrative o denunce penali. A fine 2022 i due Auditor interni hanno acquisito anche la qualifica di Auditor SA8000, per poter integrare al meglio gli

aspetti di responsabilità sociale nelle verifiche effettuate sia internamente che presso i fornitori. Nel 2022 complessivamente sono stati effettuati 71 audit sul sistema integrato (qualità, sicurezza alimentare, ambiente, sicurezza sul lavoro). Dai controlli effettuati non sono emersi casi di non conformità significativi.

La sostenibilità a tavola: scelta dei menù

Già dal 2010 la Fao e Biodiversity International hanno congiuntamente elaborato una definizione di dieta sostenibile che ha posto l'accento sull'interdipendenza tra produzione e consumo di cibo, esigenze nutrizionali, tutela degli ecosistemi e delle culture: "Le diete sostenibili sono diete a basso impatto ambientale che contribuiscono alla sicurezza alimentare e nutrizionale, nonché a una vita sana per le generazioni presenti e future. Concorrono alla protezione della biodiversità e degli ecosistemi, sono culturalmente accettabili, economicamente eque e accessibili, adeguate, sicure e sane sotto il profilo nutrizionale e, contemporaneamente, ottimizzano le risorse naturali e umane" (fonte: simposio scientifico internazionale "Biodiversità e diete sostenibili: uniti contro la fame", novembre 2010). La dieta sostenibile è anche la principale fonte d'ispirazione nella progettazione dei menù proposti da Camst, che ne ha assunto i principi sottesi traducendoli nei sei elementi riportati in grafica.



Assicurare elevati standard di sicurezza alimentare



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



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



Investire in ricerca e innovazione



Ascoltare i clienti per proporre soluzioni mirate



Adottare una filiera sostenibile

Promuovere l'idea di un cibo sano per i consumatori e per l'ambiente è alla base della progettazione dei servizi di ristorazione di Camst group. Nello specifico, per la definizione dei menù vengono seguite le linee di indirizzo del ministero della Salute italiano, le linee guida regionali e le normative previste nei singoli Paesi in cui il gruppo è presente. Camst, inoltre, continua a promuovere e sostenere concretamente la ricerca scientifica. In collaborazione con la Fondazione Umberto Veronesi ha finanziato la ricerca nel campo dell'osteoartrite. Obiettivo del progetto di ricerca è identificare se l'attività fisica permetta il mantenimento di un microbioma sano nell'invecchiamento, prevenendo il dolore osteoartroico, un problema ormai globale la cui prevalenza aumenta con l'età. Camst è dotata di un tecnico della nutrizione e di un team di 112 dietisti e biologi nutrizionisti, i cui obiettivi principali sono:

- rispondere alle aspettative di un cliente attento e informato;
- intercettare le nuove tendenze nell'ambito dell'alimentazione;
- contribuire a promuovere una corretta alimentazione;
- supportare le funzioni del gruppo in materia di nutrizione, in particolare gli acquisti, l'area commerciale e la direzione dei locali;
- rendere più omogenee le politiche nutrizionali aziendali;
- trasferire competenze a chi si occupa di menu convenzionali e dietetici e di verificare l'adeguatezza delle proposte nutrizionali.

Il servizio coadiuva l'ufficio acquisti per la selezione di materie prime con qualità nutrizionali elevate, supporta le strutture produttive per creare il giusto equilibrio tra le richieste dei clienti e le esigenze di ottimizzazione dei processi produttivi, partecipa all'elaborazione dei master di gara, ai progetti nutrizionali e ai programmi

formativi specifici. Infine, contribuisce attivamente alla progettazione di percorsi di educazione alimentare.

La scelta dei prodotti - dBtender

Camst ritiene che la scelta di materie prime adeguate e con elevati standard qualitativi sia fondamentale per l'elaborazione dei menù. A tal fine, da diversi anni è operativo il dBtender, un software di raccolta, monitoraggio e gestione delle informazioni caratterizzanti le derrate alimentari, che facilita il processo di scelta dei prodotti conformi alle richieste dei clienti in fase di gara e rende più virtuoso il processo di acquisto. Il sistema ha mappato circa 100 mila referenze, permettendo così di tracciare e monitorare tutte le caratteristiche delle materie prime, quali l'origine, la metodologia di produzione, tipicità (Dop, Igp), la presenza o meno di additivi, aromi, allergeni e altre caratteristiche. Ciò permette inoltre di essere pronti a rispondere alle sollecitazioni dei clienti in maniera efficiente fornendo prodotti di qualità.

Impronta ambientale

Life Effige – il progetto di eco-innovazione che ha permesso di calcolare l'impatto ambientale di un servizio di ristorazione scolastica di Camst – ha consentito di ricavare informazioni fondamentali in termini di impatti ambientali generati dalle varie fasi che contraddistinguono un servizio di ristorazione. Il packaging delle materie prime, l'utilizzo del materiale a perdere per l'erogazione di un servizio o il tipo di energia utilizzata da un centro cottura, sono elementi che influenzano significativamente gli impatti generati. Il portale delle attrezzature Riusoo o il Better future kit, descritti negli altri capitoli, sono progetti nati per rispondere a queste criticità ed è in questo contesto che nasce anche il progetto Foodprint Lunch in collaborazione con Mugo, una delle tre startup selezionate dalla seconda edizione dell'Innovation call.

Foodprint Lunch: il pranzo che mette in pausa le emissioni

Mugo è la realtà climate tech italiana che grazie alla tecnologia crea esperienze di comprensione e azzeramento dell'impatto climatico come nuova opportunità per le aziende. Con loro abbiamo condotto uno studio sulle emissioni di gas serra generate durante la produzione di 32 piatti del menu Tavolamica con l'obiettivo di offrire ai clienti la possibilità di scegliere questi piatti durante la pausa pranzo e di contribuire insieme a noi al cambiamento.

Per ogni piatto scelto ci impegniamo a compensare le emissioni generate attraverso l'acquisto di crediti carbonio con i quali finanzieremo "Cookstoves in Nepal" un progetto che mira ad efficientare le stufe a fuoco aperto, unico sistema di riscaldamento e cucina della popolazione indigena nel Tarai

centrale, dannoso per l'ambiente e per la salute. Grazie a una maggiore efficienza, le stufe richiederanno fino al 50% in meno di combustibile legnoso, alleviando le pressioni della deforestazione e creando occupazione per uomini e donne locali che saranno formati sulla loro installazione e costruzione.

Attraverso questa attività saremo quindi in grado di informare e sensibilizzare i nostri clienti sul tema della decarbonizzazione e di dare un piccolo contributo al miglioramento delle condizioni di vita di una popolazione.



Scopri di più inquadrando il QR Code



7.4 Comunicazione e marketing responsabile

Se c'è un ambito in cui la comunicazione può svolgere una funzione essenziale è proprio quello della responsabilità sociale e ambientale, dove "fare bene e farlo sapere" è un must. E diventa contagioso.

Politiche commerciali e di marketing responsabile

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

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

- on demand, su richiesta del cliente o dei responsabili commerciali;
- attività di rilevazione della soddisfazione del cliente previste dai capitolati;
- indagini programmate in accordo con il cliente, frequenti nei casi in cui la ristorazione aziendale opera attraverso il

servizio veicolato o tramite la produzione dei pasti in una cucina interna.

Per quanto concerne la business unit del facility, le azioni di customer satisfaction si rivolgono direttamente alle aziende che usufruiscono del servizio e sono legate alla qualità di quest'ultimo. La trasparenza e diligenza delle azioni di Camst nei riguardi del cliente si rispecchiano anche nelle attività di comunicazione e marketing. Si evidenzia che anche nel 2022 non sono stati registrati casi di non conformità alle normative o ai codici di autoregolamentazione in materia di comunicazione e marketing, tra cui pubblicità, promozioni e sponsorizzazioni.

Si segnala, infine, che per ridurre gli sprechi in cucina, in linea generale, sono state sostituite merende e spuntini con frutta o altre proposte leggere. La rilevazione degli scarti prodotti e la conduzione di lezioni sullo spreco alimentare risultano essere le principali attività avviate per educare al contenimento degli sprechi.

Attività di rilevazione di customer satisfaction (2022) - unità

	Rilevazioni	Rispondenti
Aziende	11	1.138
Scuola	14	2.222
Tavolamica	1	132
Socio-sanitario	5	757
Totale	31	4.217

7.5 La sfida per la riduzione dello spreco alimentare

La società dei consumi è stata alimentata dal mito del Cargo: una fonte inesauribile di beni che avrebbe soddisfatto tutta l'umanità. La storia ci ha insegnato che non è così e che non bisogna sprecare. Mai più.

Lo spreco alimentare ha un impatto negativo sia sull'ambiente che sulla società, poiché comporta non solo lo spreco del cibo, ma anche delle risorse idriche ed energetiche utilizzate per produrre, trasportare e conservare il cibo che poi viene buttato. Di conseguenza ha anche un impatto rilevante sui cambiamenti climatici che minacciano l'Europa e il mondo. Per affrontare queste sfide l'Ue ha adottato una nuova strategia di crescita sostenibile e inclusiva, per stimolare l'economia, migliorare la salute e la qualità della vita delle persone e prendersi cura dell'ambiente. Nel mese di dicembre 2019, la Commissione europea ha lanciato il Green deal europeo, un piano d'azione che ha l'obiettivo di trasformare le questioni climatiche e le sfide ambientali in opportunità e rendere la transizione ecologica equa e inclusiva per tutti. Tra le principali linee d'azione anche la strategia "Dal produttore al consumatore", per promuovere un sistema alimentare equo, sano e rispettoso dell'ambiente, che ponga l'attenzione sulla necessità di agire per modificare i modelli di consumo e contenere gli sprechi alimentari. Secondo stime dell'Unione Europea, infatti, solo sul continente vengono generati ogni anno quasi 59 milioni di tonnellate di rifiuti alimentari (131 kg/abitante), con un valore di mercato associato stimato a 132 miliardi di euro (Eurostat, 2022). Allo stesso tempo, circa 32,6 milioni di persone non possono permettersi un pasto di qualità ogni due giorni

(Eurostat, 2021). A livello globale, circa un terzo di tutto il cibo prodotto per il consumo umano viene perso o sprecato. Secondo i dati del report "Il caso Italia" del gennaio 2023 di Waste watcher international observatory on food and sustainability (iniziativa della campagna Spreco Zero di Last Minute Market e dell'Università di Bologna, su monitoraggio Ipsos) vale complessivamente 6,48 miliardi di euro lo spreco del cibo solo nelle case degli italiani. I dati dicono che, nonostante una riduzione del 12% rispetto al 2022 che risulta, perlopiù, la risposta dei cittadini all'inflazione, gettiamo in media 524,1 grammi pro capite a settimana, ovvero circa 75 grammi di cibo al giorno e 27,253 kg annui. Ma c'è un dato ulteriore da aggiungere, ed è quello relativo allo spreco di filiera, fra perdite in campo e sprechi nella catena dell'industria e della distribuzione del cibo nel 2022 sono andate sprecate nella filiera italiana oltre 4 milioni di tonnellate di cibo per un valore complessivo nella filiera italiana del cibo di 9,3 miliardi di euro. Lo spreco del cibo di filiera pesa al 26% in agricoltura, al 28% nell'industria e all'8% nella distribuzione. Contrasto allo spreco alimentare, ma anche tutela dell'ambiente e gestione responsabile delle risorse, sono alcune delle direttrici che guidano l'azione di Camst, attore consapevole di una filiera che sconta un impatto ambientale rilevante e proprio per questo deve assumere impegni concreti.

L'approccio e le azioni di Camst

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

alimentari agiscono in particolare su alcune aree di impatto, indicate nella grafica della pagina accanto.

Lotta allo spreco: le azioni di Camst



A monte della produzione dei pasti

1. Innovazione e ottimizzazione dei processi produttivi.



Programmazione della produzione e prenotazione dei pasti

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



A valle della produzione

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



Promozione di attività formative e informative per i clienti

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



Il recupero del cibo

Too good to go e Last Minute Market

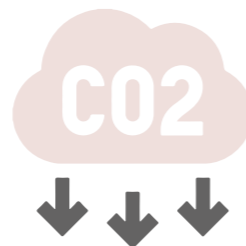
Tra le azioni intraprese da Camst nella lotta allo spreco alimentare c'è l'adesione al network Too good to go già dal 2019. L'iniziativa permette a bar, ristoranti, forni, pasticcerie, supermercati e hotel di vendere a un prezzo scontato del 70% confezioni di cibo rimasto invenduto attraverso magic box

alimentari. Ad oggi fanno parte di questa rete la Tavolamica di Ravenna e tre centri cottura (la Cuce di Castelmaggiore, la Cuce di Imola e la Cuce di Vignola) che hanno reso Camst una tra le prime aziende italiane di ristorazione a estendere la possibilità di accedere alle eccedenze dei propri centri cottura. I locali Camst presenti nel network ad oggi hanno permesso di raggiungere i risultati indicati in grafica.



6.977
Pasti salvati

17,45
tCO₂ risparmiata¹



¹ Il totale della CO2 risparmiata differisce rispetto a quanto pubblicato l'anno scorso per via di alcuni locali non più inclusi nel network che avevano contribuito al saving di CO2.

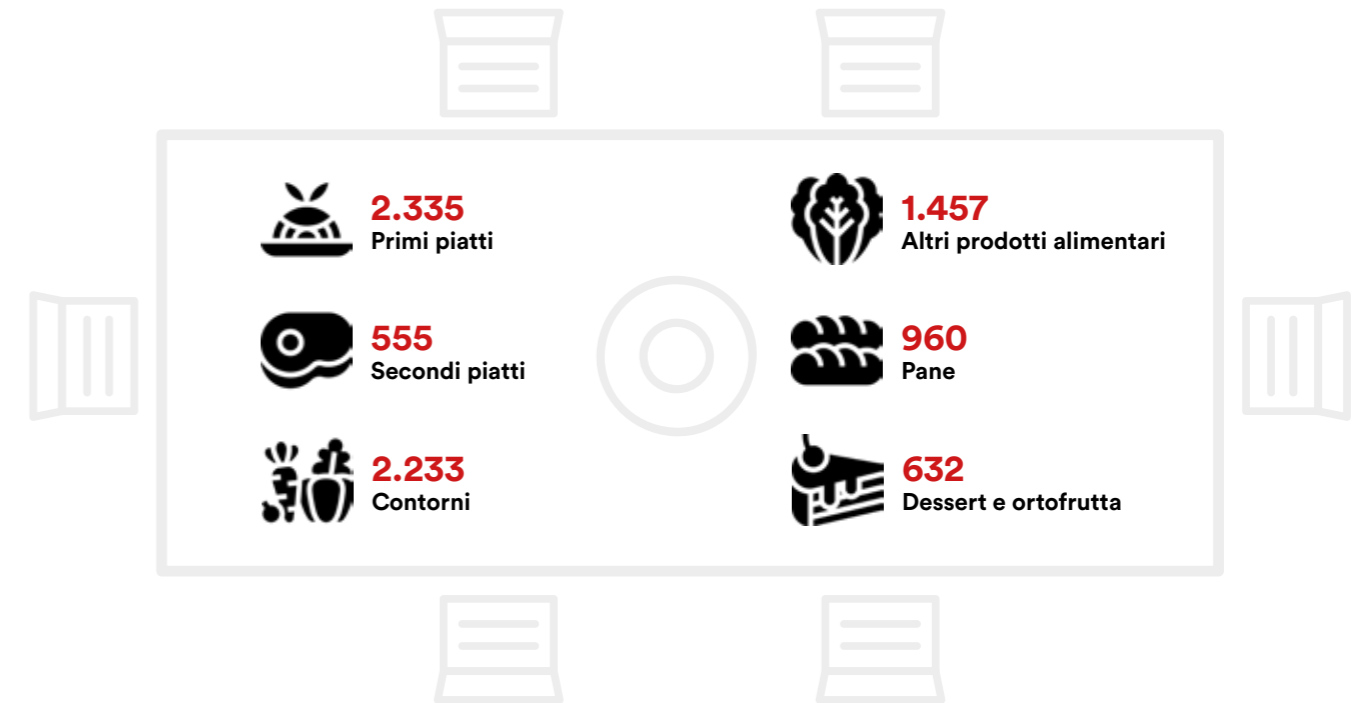
Oltre al recupero di cibo tramite l'adesione al network, la partnership con Last Minute Market, spin off dell'Università di Bologna che si occupa di economia circolare, permette a Camst, da tanti anni, di sviluppare campagne contro il food waste e percorsi educativi per i diversi servizi di ristorazione. L'educazione alimentare inizia sui banchi di scuola e svolge un ruolo fondamentale nel prevenire gli sprechi di cibo. Per questo in tutti i servizi di refezione scolastica di molte scuole primarie e secondarie di primo grado, tra cui quelle del Comune di Bologna, Camst realizza attività che mirano a ridurre lo spreco, anche attraverso la rilevazione puntuale degli scarti. Parte integrante dell'approccio di Camst all'educazione alimentare è l'utilizzo di un packaging specifico con cui i bambini possono recuperare alcune tipologie di cibo quali pane, frutta e merende confezionate, condividendo con le famiglie l'importanza di questi piccoli grandi gesti. L'utilizzo delle bag salvaspreco è stato accolto in maniera favorevole da molti dei Comuni dove Camst opera ed allargato anche ad altri servizi di ristorazione, tra

cui quella aziendale. Nel 2022 sono state consegnate 6.790 bag salvaspreco.

Donazioni

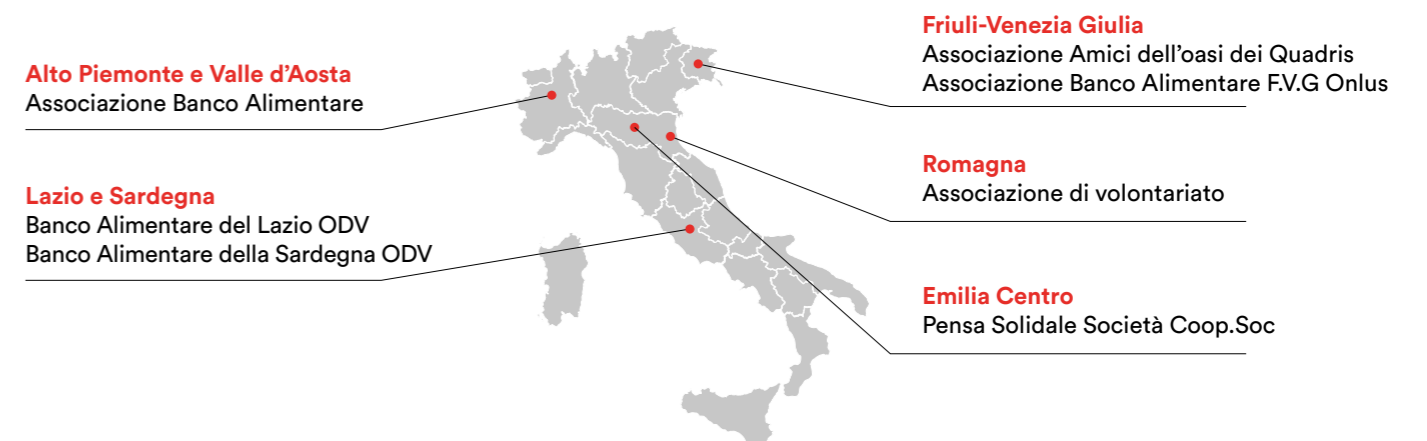
Camst sente una forte responsabilità nella lotta contro lo spreco alimentare: per tale motivo – grazie alla legge Gadda – da quindici anni collabora con associazioni attive sul territorio nazionale per distribuire gratuitamente prodotti alimentari a chi ne ha bisogno. Vengono così recuperati gli esuberanti di alimenti ad alta deperibilità che eccedono l'ordinaria produzione, da destinare a persone e famiglie individuate in collaborazione con le pubbliche amministrazioni. Tale attività viene svolta da Camst mediante appositi accordi con onlus che si fanno carico del ritiro delle derrate alimentari presso i diversi siti. Nel corso degli anni si sono consolidate numerose collaborazioni, sia attraverso contatti diretti con associazioni locali che tramite organizzazioni che operano a livello nazionale, come la già citata Last Minute Market o Banco Alimentare.

Donazioni 2022 - recupero del cibo dai locali (kg)



Area	Contorni	Dessert ortofrutta	Pane	Primi	Secondi	Altri prodotti alimentari	Totale
Alto Piemonte e Valle d'Aosta	344	80	–	229	177	–	830
Friuli-Venezia Giulia	879	–	304	276	–	–	1459
Emilia Centro	133	3	223	761	34	–	1154
Romagna	874	344	230	1.069	344	1.435	4296
Lazio e Sardegna	3	205	203	–	–	22	433
Totale	2.233	632	960	2.335	555	1.457	8.171

Enti beneficiari¹



¹La grafica riporta i principali enti che nel 2022 hanno beneficiato delle donazioni.

Da tempo è attivo anche un progetto di razionalizzazione del rac (zona del magazzino dove vengono stoccati in modo controllato i prodotti non conformi) e di riduzione dei costi annuali di smaltimento, che consente di cedere le derrate alimentari a enti non profit attivi sul territorio della provincia di Bologna. Negli ultimi anni, in seguito a disposizioni più restrittive in ambito di sicurezza alimentare, non vengono più donate merci con imballo primario non integro. Tale modifica normativa ha condotto a una riduzione delle quantità.

L'impronta di Camst

Attraverso le donazioni alle onlus del territorio e grazie alla collaborazione con Last Minute Market, il gruppo è riuscito nel tempo a costruire un metodo consolidato per avviare in maniera progressiva le donazioni / ritiri, verificando sia gli aspetti strettamente connessi con l'igiene e la sicurezza del prodotto, sia quelli logistici e fiscali. L'organizzazione logistica assicura il recupero di tutte le tipologie di prodotti, inclusi quelli che rientrano nelle categorie dei "freschi" e "freschissimi", in totale sicurezza in tutte le fasi del processo. Last Minute Market,

pertanto, facilita l'incontro diretto tra la domanda e l'offerta.

Per avere un riscontro più concreto di quanto impatta l'impegno contro lo spreco alimentare, Camst, con l'aiuto di Last Minute Market, da anni calcola l'impronta delle donazioni fatte agli enti beneficiari. Nello specifico, viene misurato l'impatto ambientale attraverso due 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.




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.

Regusto. Un nuovo modello di sharing for charity



Regusto è il primo portale per la gestione delle donazioni basata su un modello di sharing for charity innovativo che sfrutta la tecnologia blockchain per garantire trasparenza e tracciabilità nella gestione dei flussi di denaro e merci. Regusto è un brand della start up e società benefit Recuperiamo Srl, nata nel 2016 con l'obiettivo di proporre soluzioni concrete per prevenire e ridurre lo spreco alimentare. Attraverso la piattaforma Regusto, le aziende alimentari e non alimentari possono donare e vendere i propri prodotti, digitalizzando e tracciando tutti i flussi in maniera trasparente. Regusto introduce un modello innovativo a livello europeo di lotta allo spreco, sia per il

mondo profit sia per il non profit. In linea con la strategia di Camst group, che prevede politiche per prevenire e ridurre gli scarti alimentari, le eccedenze del servizio di ristorazione nella Cuce Matilde, locale pilota del progetto, vengono recuperate e inserite nella piattaforma di Regusto per poi essere donate ad enti beneficiari. Per il 2023 verranno individuati altri locali della collettiva a cui estendere il progetto. Oltre a offrire un aiuto concreto a chi ne ha più bisogno, il recupero porta a un risparmio in termini di rifiuti prodotti e a una riduzione di CO2 emessa.

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

	 Prodotti secchi (pasta, conserve, olio)	 Prodotti freschi (carne e latticini)	 Prodotti surgelati	Totale
2020	23.385	11.114	1.127	35.626
2021	4.864	14.117	1.653	20.634
2022	6.547	16.794	709	24.050

L'impronta del cibo recuperato da Camst

	 Carbon footprint (kg di CO ₂ equivalente)	 Water footprint (m3 di acqua)
2020	184.170	118.470
2021	104.301	53.139
2022	103.249	55.000

	 Equivalente viaggi Milano-Napoli	 Equivalente piscine olimpiche
2020	1.425	37
2021	807	17
2022	800	17

SCAMBIO, INCONTRO, OPPORTUNITÀ, ATTENZIONE,
INCLUSIONE, CICLO, DIVERSITÀ, ARRICCHIMENTO

Tutto è reciprocità

“Si conobbero. Lui conobbe lei e se stesso, perché in verità non s’era mai saputo. E lei conobbe lui e se stessa, perché pur essendosi saputa sempre, mai s’era potuta riconoscere così” (Il barone rampante, Italo Calvino, 1957). Non c’è via più breve di queste parole per esprimere il valore delle relazioni umane e quanto queste siano un potente motore di trasformazione.

Qui l'autore racconta non solo e non tanto l'inizio di un sentimento tra adolescenti, ma la scoperta dell'Altro, quella che merita l'iniziale maiuscola e che si rinnova a tutte le età. Qualcuno ha scritto che l'etimologia della parola reciprocità è di per sé un romanzo: dal latino recus "indietro" e procus "avanti". Andare e tornare, il viaggio, la scoperta. Il racconto dei racconti.



Risorse umane e ambiente di lavoro

È stato un anno non facile, ma grazie al contributo di tantissime persone che hanno investito impegno, determinazione e progettualità, l'azienda è riuscita a mantenere il proprio equilibrio, a vantaggio di tutti e in primo luogo di soci e dipendenti.

Sono state compiute scelte difficili, mantenendo sempre aperto il confronto con le persone coinvolte e valutando insieme le possibili soluzioni.

Abbiamo salutato tanti colleghi ormai vicini alla pensione, altri che hanno cambiato sede e anche chi ha preferito orientarsi altrove.

La nostra comunità aziendale è in evoluzione, per prepararsi ad affrontare le nuove sfide quotidiane.

8.

8.1 Opportunità di crescita e di sviluppo delle risorse umane

Tanti progetti per favorire un processo di cambiamento, che colloca le persone sempre al centro, protagoniste di una nuova quotidianità ricca di relazioni da alimentare grazie alle nuove tecnologie.

Camst nasce come cooperativa di produzione e lavoro, in cui la tutela dell'occupazione è parte fondante della mission.

Dopo i due difficili anni di pandemia, il 2022 è stato caratterizzato dalla guerra russo-ucraina che, oltre ad aver avuto un forte impatto emotivo sulle persone, ha gravato sulla cooperativa dal punto di vista economico. Non si può negare, infatti, che l'aumento dei costi delle materie prime e dell'energia abbia causato difficoltà nel raggiungimento dei risultati economici, ma l'azienda ha sempre messo al primo posto le proprie risorse e con il loro aiuto, sostegno e lavoro è stato raggiunto un risultato soddisfacente in termini di bilancio.

Sono state fatte scelte difficili che hanno determinato anche la chiusura di alcune gestioni. Per governare al meglio questa fase, Camst si è confrontata con le persone coinvolte, valutando insieme come continuare il rapporto di lavoro: alcuni hanno scelto di restare spostandosi in altri locali, alcuni hanno avuto l'opportunità di avvicinarsi alla pensione, altri hanno scelto altre opportunità occupazionali.

Inoltre, per rispondere a una maggiore semplificazione operativa, i locali della Lombardia che afferivano agli uffici di Milano sono stati redistribuiti su diverse aree territoriali, facenti capo ai presidi amministrativi di Udine, Vicenza, Torino e Ovada.

In questo modo abbiamo mantenuto fede alle dichiarazioni fatte nel precedente bilancio di sostenibilità: dobbiamo cambiare e gestire oltre a facilitare il cambiamento se vogliamo supportare la crescita di Camst group.

La people strategy 2021-2023, che costituisce uno degli elementi abilitanti per la realizzazione del Piano strategico di Camst group, ha spinto ulteriormente la cooperativa a valorizzare l'attenzione alle risorse, in particolare attraverso la realizzazione di un'indagine sul benessere organizzativo

focalizzata non solo sull'analisi dello stress lavoro correlato, ma anche sulla percezione che i lavoratori hanno della propria vita aziendale, soprattutto post-Covid.

Valorizzare le persone

I percorsi formativi realizzati nel 2022, in linea con quelli erogati nei due anni precedenti, rispondono alla necessità di gestire i processi di cambiamento, di crescita professionale e personale.

- **Coaching:** anche nel 2022 sono stati realizzati due differenti percorsi. Il primo rivolto alle risorse che seguono un percorso di acquisizione di competenze manageriali verticali, il secondo – denominato “Pronti alla ripresa. Un nuovo inizio a partire da me” – dedicato alle risorse che svolgono il proprio lavoro in contesti che hanno subito o stanno subendo forti cambiamenti o discontinuità rispetto al passato, con l'obiettivo di potenziare le capacità personali e facilitare la messa in atto dei comportamenti più efficaci richiesti dalle situazioni con cui le risorse stesse si confrontano. Siamo orgogliosi di condividere il successo di questi percorsi e la volontà di continuare a sostenere le persone, migliorando i percorsi stessi, dopo aver ascoltato ed implementato i feedback dei colleghi che hanno già avuto questa opportunità.
- **Formazione manageriale:** dedicata alle persone che hanno le caratteristiche per poter crescere e ricoprire ruoli gestionali e di coordinamento di un team. L'obiettivo specifico è 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.

- **Facilitatori dell'innovazione:** è stato sviluppato con l'obiettivo di portare innovazione e favorire la nascita di nuove idee accompagnando i facilitatori nell'acquisizione di competenze utili a gestire progetti complessi. Nel 2022 sono stati selezionati 21 colleghi provenienti dalle aree territoriali e dalla sede centrale. Il percorso ha seguito gli step del precedente, dalla valutazione del responsabile all'autovalutazione del proprio stile di leadership, alla formazione in aula con docenti esterni di Bologna Business School e Bi-Rex, fino alla scelta di inserire momenti formativi erogati da colleghi Camst, mettendo così attenzione alle nostre aree di forza ed opportunità di apprendimento. Fra le tematiche più rilevanti sviluppate nel progetto formativo rientrano il project management, l'innovazione e la sostenibilità, applicata anche ai processi aziendali. La seconda fase del percorso prevede che i giovani facilitatori supportino i nuovi facilitatori 3.0, diventando “buddy” (accompagnatori) non solo dei colleghi suddetti, ma anche supportando i progetti di innovazione aziendale.

- **Scuola dei mestieri:** è il progetto di formazione di Camst group che punta a valorizzare e accrescere le capacità del personale attraverso specifici percorsi. Dall'avvio, avvenuto a fine 2021, oltre 200 colleghi si sono iscritti per consolidare e certificare le loro competenze sulla base di un sistema oggettivo e trasparente. Il progetto è stato inizialmente rivolto ai dipendenti del settore ristorazione di Camst group che ricoprono ruoli specifici. Per ogni ruolo sono previsti tre livelli progressivi per competenze: livello silver, gold e platinum. Ad ogni livello è associato un percorso di formazione specifico con un test finale, il cui superamento fornisce l'accesso al livello successivo. Al completamento dell'intero percorso viene rilasciato un badge virtuale che certifica le competenze e contiene i metadati del percorso di formazione. I contenuti del percorso sono divisi in pillole formative riguardanti le competenze digitali, comportamentali e tecniche.
- **Job posting interno:** è proseguito il percorso pensato per le ricerche interne all'azienda di figure in linea con le caratteristiche richieste.



La gestione delle risorse umane

La gestione delle risorse umane di Camst group è basata sull'applicazione delle normative vigenti nei diversi paesi in cui opera il gruppo, dei contratti nazionali applicabili - che coprono il 100% dei lavoratori in Italia e all'estero - e degli accordi collettivi. In particolare, Camst, certificata SA8000 da oltre un decennio, adotta una politica in linea con i principi della norma. Nel corso del 2022, a seguito dell'aggiornamento del codice etico di Camst, la direzione risorse umane si è data l'obiettivo di pubblicare la nuova policy risorse umane, che ha il fine di disegnare il ciclo della gestione delle risorse umane: dalla definizione dei bisogni dei profili professionali, al processo di ricerca e selezione, di induction, di formazione, di sviluppo, di politiche retributive e gestionali, in un'ottica di equità e inclusione.

I principi della responsabilità sociale

Dal 2007 la cooperativa ha adottato lo **Standard SA8000** - standard internazionale certificato, applicabile a tutti i settori - che norma e misura l'eticità delle imprese con particolare attenzione verso i propri lavoratori e la propria supply chain.

A settembre 2022 è stato condotto l'audit di

rinnovo della certificazione che ha coinvolto 22 siti fra locali di ristorazione, cantieri di faciliti e sedi amministrative. La verifica, durante la quale sono state rilevate 2 non conformità minori, si è conclusa con esito positivo e con il rinnovo del certificato per il prossimo triennio. Il sistema di gestione della responsabilità sociale è:

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

I principi su cui si basa 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 ad 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 ad 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.

lavoratori, secondo principi di partecipazione, correttezza, trasparenza e senso di responsabilità nel raggiungimento dei risultati complessivi.

A livello nazionale, i rapporti con le OO. SS sono gestiti dal responsabile relazioni industriali e politiche del lavoro mentre nelle varie aree territoriali italiane sono gestiti in loco dai responsabili risorse umane di area che gerarchicamente dipendono dal direttore risorse umane e organizzazione. 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 sei Contratti collettivi di lavoro.

A seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo 104 del 2022, che ha introdotto nuovi obblighi di comunicazione per i datori di lavoro nei confronti dei dipendenti su tutti i dettagli del contratto di lavoro, è stata predisposta un'informativa per i lavoratori relativa ai CCNL di riferimento dove, per ogni livello e mansione, sono inseriti i dettagli contrattuali (ad esempio i giorni di periodo di prova, la collocazione oraria, i giorni di preavviso in caso di dimissioni, ecc.).

Con il decreto lavoro del 2023, che semplifica il decreto trasparenza, sono intervenute alcune modifiche relative anche alla gestione dell'informativa per i lavoratori. A seguito di ciò, Camst sta predisponendo una nuova informativa per i dipendenti che sarà pubblicata sul sito aziendale.

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 ed industriali di Camst group sono orientate al confronto con le organizzazioni sindacali (OO. SS.) quali organismi di rappresentanza dei



CCNL

% per gruppo

Dirigenti cooperativi	0,13
Edili coop	0,02
Farmacie private	0,12
Metalmeccanici coop	1,16
Igiene e multiservizi	10,75
Pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo	87,81
Totale	100,00

8.2 Change management

Gli ultimi anni, caratterizzati da grandi cambiamenti di contesto, hanno generato importanti trasformazioni anche all'interno dell'organizzazione, rendendo la resistenza al cambiamento una criticità gestita con il supporto di percorsi di formazione e apprendimento.

Dopo anni di staticità sul turnover, il cambiamento nel mondo del lavoro ha determinato un fenomeno denominato *great resignation* (aumento delle dimissioni, che ha visto un numero crescente di persone lasciare il proprio lavoro) che ha coinvolto in parte anche la nostra cooperativa.

Camst ha considerato un fattore chiave la capacità di coinvolgere e motivare i dipendenti sviluppando una serie di azioni volte a creare vicinanza, empatia e collaborazione.

Lo sviluppo della app People ha risposto all'esigenza di coinvolgere maggiormente i dipendenti rispetto alle iniziative aziendali, accorciando le distanze fra le persone e le diverse funzioni.

Se da una parte l'uso del digitale ha permesso di arrivare in maniera capillare a tutti i lavoratori, dall'altra si è ritenuto di potenziare lo Sportello Persone con l'avvio del "Progetto Ambassador".

Anche nell'ambito del percorso dei "Facilitatori dell'innovazione", citato in precedenza, sono stati introdotti momenti formativi e di simulazione operativa per supportare il change management.

Ma la gestione del cambiamento è connessa anche alla capacità di includere differenti gradi di diversità. Tenendo conto che Camst

group ha una forte presenza femminile, si è deciso di focalizzare l'attenzione soprattutto sulla diversità di genere, partendo dalla valorizzazione del potenziale femminile e dalle opportunità di crescita con formazione manageriale per lo sviluppo della leadership e percorsi di mentorship sviluppati da Valore D. L'assessment sulla Linea guida ISO 30415 (Gestione delle risorse umane - diversità e inclusione) condotto da un ente di certificazione, ha dato il via a un primo percorso di misurazione e valutazione di politiche, procedure e prassi, attraverso il quale sono state identificate le aree di miglioramento e le azioni da implementare. Partendo da queste premesse, nel corso del 2023 è stato creato il gruppo DEI (Diversity, equity and inclusion) costituito da 8 persone provenienti da diverse aree aziendali. Il gruppo ha partecipato a un corso di 30 ore su tematiche legate alla gender equality, per integrarla nei piani di crescita dell'impresa e come punto di partenza per il coinvolgimento formativo di tutta l'azienda.

In conclusione, per gestire il cambiamento, Camst group ha scelto di puntare sullo sviluppo della leadership di ognuno, perché ognuno ha un leader in sé che gli permette di raggiungere obiettivi sfidanti e successi insperati. I manager e il middle management dell'azienda dovranno tenere conto delle competenze e della motivazione di ogni collaboratore e gestire ogni risorsa con il giusto stile di leadership, usando l'ascolto attivo, il feedback correttivo e positivo, la delega e le indicazioni operative.

8.3 Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione

Conciliare lavoro e vita privata, utilizzare la app per conoscere le opportunità del welfare aziendale, sfruttare il canale di ascolto sempre aperto, lasciarsi coinvolgere dai colleghi ambassador. In Camst si può.

Smart working

Lo smart working emergenziale ci ha insegnato a lavorare a distanza e per obiettivi, così Camst ha deciso di avviare un progetto sperimentale di "lavoro agile" limitatamente ad una parte delle figure impiegate con l'obiettivo di favorire:

- la conciliazione tra la vita professionale e quella privata dei propri dipendenti;
- la responsabilizzazione, la soddisfazione e la motivazione dei dipendenti;
- la diffusione di una cultura orientata agli obiettivi ed ai risultati dell'azienda;
- il rapporto fiduciario tra dipendente e azienda;
- la sostenibilità ambientale e il benessere collettivo attraverso la riduzione degli spostamenti casa-lavoro.

Il piano welfare

Il piano di welfare aziendale "Accanto a te", rilanciato ad aprile 2021 in seguito alla necessità emerse nel contesto post pandemico, nel 2022 è stato oggetto di frequenti iniziative di comunicazione per la valorizzazione delle opportunità di contributi e servizi che stabilmente, o attraverso specifiche campagne, Camst indirizza ai propri dipendenti. Un nuovo contributo alla crescita degli accessi alla piattaforma e ai servizi è derivato dalla crescente adesione dei dipendenti alla app People attraverso la quale vengono evidenziate le singole iniziative che, di volta in volta, vengono realizzate per i dipendenti. Grazie a questo nuovo canale di comunicazione, sono oltre 4.500 le persone che si sono registrate alla piattaforma welfare. Fanno parte del piano di welfare Camst diversi tipi di supporti: convenzioni per gli acquisti, servizi di people care per sé o per i familiari, visite gratuite di prevenzione, bandi per l'erogazione di contributi. Su

quest'ultimo punto, le attività del 2022 hanno visto una piena ripresa di alcune iniziative che prevedono l'erogazione di credito welfare per il sostegno degli studi universitari sia dei figli dei dipendenti che per i lavoratori-studenti. Nel 2022 sono stati 201 i bonus università per rimborso spese alle famiglie con figli iscritti all'università; 19 i dipendenti studenti-lavoratori beneficiari del contributo di studio; infine 24 sono stati i premi di laurea assegnati ai laureati più meritevoli.

Tra i servizi della piattaforma, importante il contributo di Blu Bonus, start up che ha sviluppato una piattaforma per informare e facilitare l'accesso al welfare pubblico a cui spesso i destinatari non accedono per mancanza di informazione o per la complessità delle pratiche di accesso. Alcune campagne di comunicazione hanno accompagnato gli utenti ad usufruire dei bonus a cui avevano diritto, come ad esempio il contributo per i contratti con sospensione estiva superiore a 2 mensilità, pari a 550 euro, contribuendo, si stima, alla distribuzione di oltre 25.000 euro.

App People

Da giugno 2022 la comunicazione interna si è digitalizzata sempre di più, aprendo gli accessi alla nuova app Camst ad uso esclusivo di dipendenti, tirocinanti, soci lavoratori e sovventori. Attraverso la app è possibile consultare le news aziendali, accedere a rubriche dedicate ad aree tematiche specifiche (approfondimenti sull'azienda, sensibilizzazione sulle buone pratiche per un uso sostenibile delle risorse), ricevere ed inviare comunicazioni, scoprire tutti i servizi a disposizione, scaricare cedolini e consultare il proprio saldo di capitale sociale e libretti. Dopo un anno, l'app conta oltre 12.000 utenti che hanno fatto l'accesso almeno una volta.

Sportello Persone

Nato nel 2020 per sostenere le persone di Camst durante il periodo della pandemia da Covid-19, continua ad essere operativo e nel corso del 2022 ha preso in carico circa 1.800 chiamate di dipendenti e soci per offrire informazioni e indicazioni in merito ai vari quesiti riguardanti: capitale sociale, azioni, libretto di prestito sociale, iniziative sociali, app People, campagne di welfare e i relativi bandi per i bonus università e borse di studio, segnalazioni SA8000 e altri argomenti inerenti all'area dell'amministrazione del personale.

Ambassador

Il 2022 è stato l'anno di avvio del "Progetto Ambassador", che è nato dalla volontà dell'azienda di essere più vicina ai dipendenti anche rispetto alle tematiche non esclusivamente lavorative, garantendo un flusso comunicativo continuo sulle iniziative aziendali, sulle opportunità di accedere alle agevolazioni del sistema di welfare, sulle tutele garantite dalla certificazione SA8000 e in generale sulle opportunità che devono

essere conosciute e diffuse a tutti i lavoratori. La rete degli Ambassador, creata come azione di potenziamento dello Sportello e come supporto ai consiglieri del territorio nelle attività della zona, è costituita attualmente da 14 soci Camst scelti come portavoce dell'azienda per promuovere le iniziative e i progetti di Camst.

L'obiettivo del progetto è di ritrovare e animare quel senso di appartenenza che il Covid ha sbiadito, coinvolgendo le persone in assemblee territoriali, attività ricreative e conviviali, mostre, gite e passeggiate condivise. Ma il ruolo degli Ambassador non si limita a questo: attraverso la loro capacità di dialogo e relazione, sono ponti tra sede centrale e territori, un vero e proprio punto di riferimento per i colleghi vicini. In seguito all'attacco hacker subito alla fine del 2022, lo **Sportello Persone**, la **app People** e la rete degli **Ambassador** sono stati un punto di riferimento importante per tutti i lavoratori nel facilitare le comunicazioni con l'azienda, a fronte delle difficoltà generate dall'attacco ai sistemi informatici aziendali.



Analisi di clima

Una corretta percezione del clima interno ad una organizzazione è essenziale per migliorare la qualità del lavoro, per assicurare adeguati livelli di performance degli operatori, per fornire nuove opportunità di sviluppo professionale. Infatti, il benessere di un'organizzazione lavorativa è in relazione alla sua capacità di promuovere e mantenere condizioni elevate di benessere e qualità della vita, di sviluppare la sicurezza sul lavoro, di migliorare i livelli di collaborazione e di gestire la conflittualità interna, ponendo obiettivi chiari e condivisi, incrementando processi di equità organizzativa e stimolando la crescita professionale individuale e collettiva. Prendersi cura dei dipendenti e salvaguardare il loro benessere è una delle sfide su cui Camst sta lavorando. Nel 2022 è stata avviata la prima indagine di clima di Camst che ha coinvolto un campione di oltre tremila dipendenti per rispondere ad una survey progettata per misurare lo stato di salute e la percezione collettiva del clima aziendale. Attraverso un questionario online anonimo (compilabile tramite computer, smartphone o tablet) sono state indagate 3 diverse aree legate a organizzazione (contesto e contenuto), benessere e coinvolgimento e resilienza. L'indagine ha avuto lo scopo di:

- raccogliere la percezione dei dipendenti su ognuna delle aree tematiche;
- misurare la relazione tra il dipendente e l'ambiente lavorativo di Camst sia inteso come ambiente fisico (luoghi di lavoro, dotazioni, comfort) sia come clima organizzativo (relazioni interpersonali, comunicazione, indicatori di stress);
- valutare il rischio stress lavoro correlato, con l'obiettivo finale e primario, di favorire la riduzione dello stress e, soprattutto, attuare delle azioni concrete di miglioramento per il benessere organizzativo.

Il campione rappresentativo – definito sulla base di metodi statistici al fine di ottenere dati attendibili – è stato selezionato da Forsafe/ Medlavitalia, un'azienda leader del settore che si occupa di salute e formazione in ambito organizzativo e che ha condotto l'analisi con un'équipe di medici del lavoro. La ricerca, inoltre, si è avvalsa del supporto dell'Università di Parma. La partecipazione alla survey è stata ottima sia per la ristorazione (67,6%) che per il facility (74%). I risultati sono analizzati secondo le variabili classiche: genere, età, anzianità lavorativa e mansione ma anche considerando altri fattori quali gli orari di lavoro o la distribuzione territoriale.

L'analisi dei dati ha evidenziato alcune criticità in particolare rispetto a carichi di lavoro, risorse e comunicazione e all'engagement interno, legato soprattutto a una maggiore necessità di comunicazione e confronto su strategie e obiettivi dalla linea manageriale. Per identificare soluzioni condivise, sono stati organizzati 15 focus group, per un totale di oltre 130 persone coinvolte.

Ogni gruppo è stato costituito da un minimo di 5 a un massimo di 18 partecipanti, suddivisi per gruppi omogenei di lavoratori (GOL) tra staff e aree territoriali della produzione. L'obiettivo di questi incontri è stato quello di individuare due azioni di miglioramento (una a breve termine e una a medio-lungo termine) da mettere in atto per ognuno dei tre temi significativi individuati nell'analisi. Importante anche il coinvolgimento del team "Facilitatori all'innovazione 1.0", che hanno coordinato i focus group dopo il training per abilitarli a gestire questa importante attività. I focus group sono stati gestiti dai facilitatori dell'innovazione che hanno contribuito attivamente nel trovare soluzioni condivise all'interno di ogni gruppo e che, al termine degli incontri, hanno proposto tre possibili progetti da sviluppare.

L'occupazione

La compagine aziendale di Camst group è rappresentata da una forte presenza femminile che al 31 dicembre 2022 rappresenta l'84% della forza lavoro complessiva, distribuita in tutte le aree aziendali.

La percentuale di donne occupate in Camst group risulta essere elevata, soprattutto per quanto riguarda la forza lavoro operativa. Partendo dall'analisi di questi dati, Camst ha deciso di realizzare programmi di formazione e attività di sensibilizzazione atte a promuovere le pari opportunità e lo sviluppo delle carriere. A livello di gruppo, i contratti a tempo indeterminato sono predominanti così come

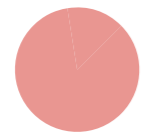
i contratti part-time, aspetto che rispecchia le caratteristiche sia del settore della ristorazione che del facility soft, aree in cui opera l'azienda.

Come previsto dai GRI Standards, i dati relativi alla consistenza del personale di seguito presentati sono riferiti ai dipendenti in forza alla fine del periodo considerato ("head count").

I dati relativi ai dipendenti riportati nei successivi paragrafi, ove non diversamente indicato, si riferiscono al solo gruppo Italia e quindi alla Camst capogruppo e alle controllate Bassa Romagna, Gersit, Finrest, Forest (società entrata nel gruppo a fine 2022) e I Praticelli che conta solo 2 dipendenti.

Le persone del Gruppo

Unità



Totale
11.658
100%



Donne
9.857
85%



Uomini
1.801
15%

Camst group (Italia) – dipendenti per tipologia di contratto e genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato	9.430	1.683	11.113	8.607	1.659	10.266	9.022	1.636	10.658
A tempo determinato	916	134	1.050	1.337	183	1.520	835	165	1.000
Totale	10.346	1.817	12.163	9.944	1.842	11.786	9.857	1.801	11.658

Camst group (Italia)– dipendenti per tipo di impiego e genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	982	1.142	2.124	970	1.161	2.131	928	1.111	2.039
Part-time	9.364	675	10.039	8.974	681	9.655	8.929	690	9.619
Totale	10.346	1.817	12.163	9.944	1.842	11.786	9.857	1.801	11.658

Camst group (Italia) – dipendenti per categoria e genere (unità - %)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	1	17	18	3	16	19	3	14	17
Quadri	55	79	134	51	78	129	49	74	123
Impiegati	833	183	1.016	822	201	1.023	804	209	1.013
Operai	9.457	1.538	10.995	9.068	1.547	10.615	9.001	1.504	10.505
Totale	10.346	1.817	12.163	9.944	1.842	11.786	9.857	1.801	11.658
Dirigenti	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,1%
Quadri	0,5%	0,6%	1,1%	0,4%	0,7%	1,1%	0,4%	0,6%	1,1%
Impiegati	6,8%	1,5%	8,4%	7,0%	1,7%	8,7%	6,9%	1,8%	8,7%
Operai	77,8%	12,6%	90,4%	76,9%	13,1%	90,1%	77,2%	12,9%	90,1%
Totale	85,1%	14,9%	100,0%	84,4%	15,6%	100,0%	84,6%	15,4%	100,0%

Camst group (Italia) – dipendenti per fascia d'età e genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Fino a 29 anni	395	151	546	412	145	557	377	154	531
Da 30 a 50 anni	4.921	1.057	5.978	4.619	1.046	5.665	4.277	976	5.253
Oltre 50 anni	5.030	609	5.639	4.913	651	5.564	5.203	671	5.874
Totale	10.346	1.817	12.163	9.944	1.842	11.786	9.857	1.801	11.658

Camst group (Italia) – dipendenti per fascia d'età, genere e categoria (unità)

	2020				2021				2022			
	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	Totale	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	Totale	≤ 29 anni	30-50 anni	≥ 50 anni	Totale
Dirigenti	-	7	11	18	-	7	12	19	-	6	11	17
Quadri	-	53	81	134	-	56	73	129	-	54	69	123
Impiegati	73	572	371	1.016	87	585	351	1.023	91	553	369	1.013
Operai	473	5.346	5.176	10.995	470	5.017	5.128	10.615	440	4.640	5.425	10.505
Totale	546	5.978	5.639	12.163	557	5.665	5.564	11.786	531	5.253	5.874	11.658

Camst group (Italia) – congedi parentali, per genere (unità - %)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti che hanno diritto al congedo di maternità/paternità, per genere (unità)	10.346	1.817	12.163	9.944	1.842	11.786	9.857	1.801	11.658
Dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere (unità)	162	15	177	176	11	187	190	27	217
Giorni	-	-	-	12.310	660	12.970	11.588	1.199	12.787
Dipendenti rientrati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere (unità)	105	13	118	118	8	126	130	21	151
Dipendenti rientrati al lavoro dopo aver usufruito del congedo di maternità/paternità e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro, per genere (unità)	117	13	130	132	10	142	126	21	147
Tasso di rientro al lavoro in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere (%)	65%	87%	67%	67%	73%	67%	68%	78%	70%
Tasso di retention in azienda dei dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità/paternità, per genere (%)				126%	77%	120%	107%	263%	117%

Il 2022, ad eccezione dei primi due mesi ancora interessati da chiusure Covid, è stato un anno di ripresa delle attività sia continue che discontinue tipiche della cooperativa. L'aumento del turnover positivo e negativo è collegato a questa ripresa delle attività e alla necessità da parte della cooperativa di assumere personale con contratti a tempo determinato per sostituire lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto

di lavoro e per svolgere attività discontinue collegate ad eventi, banchetti e picchi stagionali.

Il turnover complessivo del 2022 è leggermente negativo, indice di un piccolo decremento dell'organico complessivo della cooperativa. Il trend degli ultimi anni è comunque in miglioramento considerato che gli anni precedenti sono stati caratterizzati dalla crisi collegata alla pandemia.

Camst group (Italia) – turnover (unità - %) ¹

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Assunzioni									
Fino a 29 anni	42	24	66	59	38	97	1.075	692	1.767
Da 30 a 50 anni	191	64	255	324	153	477	2.231	722	2.953
Oltre 50 anni	105	31	136	191	78	269	1.331	671	2.002
Totale	338	119	457	574	269	843	4.637	2.085	6.722
Cessazioni									
Fino a 29 anni	47	9	56	62	32	94	1.048	664	1.712
Da 30 a 50 anni	473	79	552	462	139	601	2.172	733	2.905
Oltre 50 anni	721	71	792	873	123	996	1.504	729	2.233
Totale	1.241	159	1.400	1.397	294	1.691	4.724	2.126	6.850
Motivo cessazione									
Uscite volontarie	488	78	566	890	200	1.090	989	247	1.236
Pensionamento	40	1	41	8	-	8	6	-	6
Licenziamento	58	31	89	91	26	117	176	61	237
Altro (es. fine di contratti a tempo determinato)	655	49	704	408	68	476	3.553	1.818	5.371
Totale	1.241	159	1.400	1.397	294	1.691	4.724	2.126	6.850
Turnover positivo (assunzioni)				5,5%	14,8%	6,9%	46,6%	113,2%	57,0%
Turnover negativo (cessazioni)				13,5%	16,2%	13,9%	47,5%	115,4%	58,1%
Turnover complessivo				-8,0%	-1,4%	-7,0%	-0,9%	-2,2%	-1,1%

¹Il dato del turnover considera anche i passaggi di appalto, sia nella ristorazione che nel facility management, che influenzano in misura significativa gli indici. Il dato non comprende invece eventuali acquisizioni di società.

Camst group (Italia) – dipendenti per provenienza e genere (unità - %) ¹

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
UE	9.600	1.592	11.192	9.180	1.579	10.759	9.432	1.567	10.999
Extra UE	746	225	971	764	263	1.027	425	234	659
Totale	10.346	1.817	12.163	9.944	1.842	11.786	9.857	1.801	11.658
UE	78,9%	13,1%	92,0%	77,9%	13,4%	91,3%	80,9%	13,4%	94,3%
Extra UE	6,1%	1,8%	8,0%	6,5%	2,2%	8,7%	3,6%	2,0%	5,7%
Totale	85,1%	14,9%	100,0%	84,4%	15,6%	100,0%	84,6%	15,4%	100,0%

¹Rispetto allo scorso bilancio, che prendeva in considerazione il criterio della nazionalità per le tabelle sopra riportate, quest'anno è stato deciso di utilizzare il criterio di provenienza UE ed extra UE per iniziare un allineamento rispetto ai criteri utilizzati dalle società estere, che non mappano l'informazione della nazionalità dei propri dipendenti, in accordo con quanto stabilito dalla normativa di riferimento nazionale.

Confermato anche nel 2022 l'impegno di Camst per l'inserimento in organico di persone diversamente abili, tema che viene gestito dalla capogruppo in conformità

con le regole e le prassi previste dalle leggi applicabili, incentivando i diversi dipartimenti alla promozione della diversity.

Camst group (Italia) – dipendenti con disabilità, per genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dipendenti con disabilità	153	44	197	136	44	180	119	41	160

Camst capogruppo

I dati riportati in queste pagine si riferiscono a Camst cooperativa e capogruppo, che al 31 dicembre 2022 occupa il 98% del totale dei dipendenti del gruppo Italia. Il grafico in basso riporta il numero complessivo di lavoratori 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 (83% nel 2022) riguarda il personale femminile, che rappresenta l'85% del totale dei dipendenti della capogruppo.

I soci lavoratori

Nella pagina accanto sono riportati i dati sul numero di soci lavoratori della cooperativa, che nel 2022 rappresentano il 61% dei dipendenti a tempo indeterminato, dato in calo rispetto all'anno precedente. Relativamente alle business unit di appartenenza, come si evince in tabella, il 93% dei soci lavoratori a tempo indeterminato è impiegato nella ristorazione.

Stage e tirocini

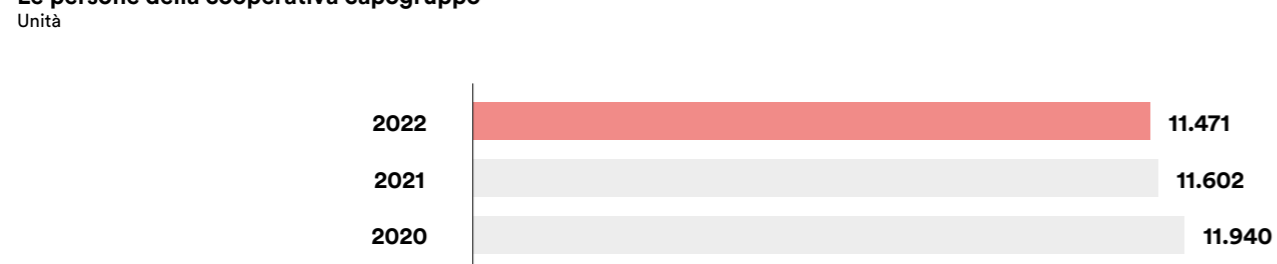
Rientrano in questa categoria i tirocini curriculari, rivolti a chi sta frequentando un percorso formativo che prevede, all'interno del programma didattico, un periodo dedicato all'apprendimento attivo da svolgersi all'interno di una realtà lavorativa. I tirocini curriculari possono essere promossi:

- da enti di formazione professionale accreditati a erogare brevi percorsi intensivi per il conseguimento delle qualifiche regionali (operatore della ristorazione, pizzaiolo, addetto alle attività di bar, ecc.);

- dalle scuole superiori che, attraverso l'alternanza scuola-lavoro, consentono agli studenti un contatto diretto con il mondo professionale;
- dalle università, che prevedono nel proprio piano didattico stage di 150-300 ore nel corso di una o due annualità, da spendere in contesti diversi da quello dell'università per mettere alla prova le conoscenze teoriche e trarne un orientamento al lavoro;
- dai percorsi Ists, il segmento di formazione terziaria non universitaria che risponde alla domanda delle imprese di nuove ed elevate competenze tecniche e tecnologiche per promuovere i processi di innovazione; tali programmi di apprendimento sono organizzati con una parte d'aula e una di esperienza in contesti complessi.

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 consente di acquisire nuove competenze attraverso la conoscenza diretta del mondo delle imprese. Quando i destinatari sono neolaureati e neodiplomati, l'obiettivo del tirocinio è di aumentarne la competitività sul mercato. Quando invece i destinatari sono soggetti svantaggiati o con disabilità, la finalità è quella di favorirne la socializzazione, l'inclusione sociale e lo sviluppo delle autonomie. I tirocini extra-curriculari sono normati a livello regionale e prevedono periodi minimi e massimi di svolgimento, una indennità obbligatoria a favore del tirocinante e il riferimento obbligatorio alle competenze, conoscenze, capacità che si intendono acquisire e sviluppare.

Le persone della cooperativa capogruppo



Camst capogruppo – dipendenti per tipologia di contratto e genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
A tempo indeterminato	9.287	1.615	10.902	8.488	1.606	10.094	8.902	1.587	10.489
A tempo determinato	907	131	1.038	1.327	181	1.508	821	161	982
Totale	10.194	1.746	11.940	9.815	1.787	11.602	9.723	1.748	11.471

Camst capogruppo – dipendenti per tipo di impiego e genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Full-time	940	1.080	2.020	941	1.113	2.054	906	1.067	1.973
Part-time	9.254	666	9.920	8.874	674	9.548	8.817	681	9.498
Totale	10.194	1.746	11.940	9.815	1.787	11.602	9.723	1.748	11.471

Camst capogruppo – part-time femminile (%)

	2020	2021	2022
Incidenza sul totale del personale dipendente part-time	93%	93%	93%
Incidenza sul totale del personale dipendente	78%	76%	77%

Camst capogruppo – dipendenti soci/non soci a tempo indeterminato, per genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Soci	6.189	1.106	7.295	5.462	1.004	6.466	5.419	946	6.365
Non soci	3.098	509	3.607	3.026	602	3.628	3.483	641	4.124
Totale	9.287	1.615	10.902	8.488	1.606	10.094	8.902	1.587	10.489

Camst capogruppo – dipendenti soci a tempo indeterminato, per business unit e genere (unità)

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Soci	6.189	1.106	7.295	5.462	1.004	6.466	5.419	946	6.365
Food	5.809	977	6.786	5.116	845	5.961	5.098	797	5.895
Facility	380	129	509	346	159	505	321	149	470
Totale	6.189	1.106	7.295	5.462	1.004	6.466	5.419	946	6.365

Camst capogruppo – dipendenti non soci a tempo indeterminato, per business unit e genere (unità)

Non soci	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Food	2.717	336	3.053	2.586	349	2.935	3.006	339	3.345
Facility	381	173	554	440	253	693	477	302	779
Totale	3.098	509	3.607	3.026	602	3.628	3.483	641	4.124

Camst capogruppo – stage con finalità sociali (unità)

	2020	2021	2022
Tirocini con finalità sociali (persone portatrici di handicap fisici, psichici, sensoriali o in condizioni di disagio sociale)	78	56	107

Camst capogruppo – stage con finalità formative (unità)

	2020	2021	2022
Tirocini con finalità formative per il lavoro (es: tirocini curricolari)	39	30	121

Creare valore attraverso la diversità e l'inclusione

Continua l'impegno relativo al fenomeno della violenza sulle donne. In collaborazione con DiRe (Associazione donne in rete contro la violenza di genere) sono state realizzate diverse attività coordinate per affrontare l'argomento sotto i suoi diversi aspetti. In particolare, le iniziative riguardano tirocini formativi retribuiti nei locali rivolti a donne che vengono segnalate dai centri anti violenza e che hanno bisogno di costruirsi un'indipendenza economica per sottrarsi alla violenza di chi le ricatta anche economicamente.

Attraverso la condivisione di linee guida e la collaborazione con un ruolo di coordinamento delle disponibilità, Camst mette a disposizione gli inserimenti lavorativi coerenti con le competenze delle donne in difficoltà. Il progetto è proseguito anche nel 2023 con 2 nuovi stage attivati in Emilia-Romagna. L'azienda ha inoltre contribuito, all'interno di un progetto finanziato curato da Udi e

Legacoop sul tema del lavoro delle donne "Insieme per il benessere delle lavoratrici", alla definizione di linee guida per facilitare gli inserimenti nelle aziende delle donne seguite, nel loro percorso per sottrarsi alla violenza, dai centri anti violenza.

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

Ogni ufficio risorse umane di area fornisce un supporto consistente ai territori in cui Camst opera coniugando le richieste di accoglienza di persone che necessitano di supporto nell'inserimento nel mondo del lavoro con la volontà di dare la massima continuità ai rapporti già in essere.

Formazione e sviluppo delle competenze

Formazione e apprendimento continuo rappresentano gli strumenti primari per favorire la crescita della popolazione aziendale, sia nella sfera personale che professionale. Questo stesso obiettivo ha ispirato la creazione di **Camst Academy**: una piattaforma online nata per presidiare le conoscenze chiave della cooperativa, incoraggiare l'apprendimento promuovendo lo scambio di informazioni tra persone al fine di favorire una forza lavoro consapevole. Questo ambiente di valore, in cui si condividono il know-how e l'identità aziendale, rinnova le modalità con cui si fa formazione. Non si parla più di un semplice catalogo di corsi (per lo più inerenti alla formazione obbligatoria), bensì di un luogo fisico e virtuale progettato per la costruzione e condivisione continua della conoscenza (saper essere) e della competenza (saper fare). Un'esperienza di formazione che mira sì al raggiungimento degli obiettivi di business ma che nel contempo intende creare

valore e occupabilità. 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 del personale impiegatizio e degli operatori;
 4. formazione obbligatoria sui temi della sicurezza sul lavoro ai sensi del D.lgs. 81/2008;
 5. formazione su legalità e privacy.
- L'Academy si muove su diversi fronti e, fra le sue iniziative, di particolare rilievo si evidenzia "Impariamo" il progetto strategico pensato per contribuire alla crescita e alla diffusione del benessere personale dei dipendenti, un servizio online che rilascia gratuitamente contenuti multimediali in "pillole". Monodosi di sapere, semplici ed intuitive, focalizzate su temi che spaziano dall'approfondimento delle competenze digitali a insight di utilità quotidiana, fino ai corsi di lingua inglese ed italiana. All'interno della piattaforma i percorsi formativi sono stati suddivisi nelle **5 aree** indicate in grafica.

Piattaforma online Impariamo – I 5 percorsi formativi



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.



Scuola dei mestieri

Uno dei migliori esempi di formazione continua adottato in Camst, è la “Scuola dei mestieri”, il percorso strategico di formazione interna che mira a qualificare e valorizzare il personale operativo della ristorazione, accompagnandolo nel corso della propria carriera. Il programma è aperto a tutti i dipendenti del settore ed ha l’obiettivo sia di consolidare le competenze di chi già lavora in Camst sia di formare i nuovi ingressi, al fine di rispondere adeguatamente alla criticità nel reperire figure adeguatamente formate nel mercato della ristorazione.

Al momento, la Scuola dei mestieri è entrata nel vivo della fase due del progetto pilota avviata nel corso del 2021. Per quanto riguarda l’anno 2022, i principali risultati raggiunti sono i seguenti:

- 210 iscritti rispetto ai 150 preventivati, su circa 996 dipendenti aventi ruolo idoneo (21%);
- ruoli coperti: 14 rispetto ai 9 dell’anno precedente.

Va segnalato inoltre che è stato utilizzato un approccio progressivo: in altre parole, il target degli addetti è stato ampliato compatibilmente con le risorse gestionali disponibili onde garantire la necessaria qualità ed efficacia nell’erogazione del servizio. Ad oggi sono a disposizione degli iscritti più di 200 pillole focalizzate sullo sviluppo di competenze digitali, comportamentali (soft skills) e tecniche. Per queste ultime in particolare, i cui contenuti provengono prevalentemente dalla cooperativa, sono disponibili (e molte altre sono previste) pillole formative suddivise nelle macroaree indicate di seguito.

- **Formazione sui processi Camst** (destinata di volta in volta a ruoli specifici). Realizzate con l’aiuto dei best performers Camst, queste pillole hanno l’obiettivo di fornire ai dipendenti una visione più ampia ed una maggiore consapevolezza, declinata sui diversi settori della ristorazione, dei processi di produzione di cui sono parte integrante secondo il proprio ruolo.
- **Alta formazione.** Interviste, punti di vista, tips & tricks ed indicazioni di carattere organizzativo e gestionale da professionisti del settore, esterni alla cooperativa, con comprovata esperienza nazionale ed internazionale.
- **Buone pratiche.** Realizzate con personale interni di riferimento in diverse discipline, queste pillole hanno l’obiettivo di favorire la diffusione nella ristorazione Camst di buone pratiche specifiche, spesso adottate su singoli locali, contribuendo a migliorare i livelli di efficienza e produttività nei locali.

Per l’anno 2023, l’obiettivo è raggiungere e superare i 200 iscritti. Per ciò che riguarda i contenuti messi a disposizione ai partecipanti del corso di formazione, durante quest’anno verranno lanciate le prime 17 pillole formative tecniche: questi ultimi contenuti (che hanno avuto come protagonisti gli stessi dipendenti del settore ristorazione Camst) riguardano l’ambito della produzione e sono state realizzate internamente mappando le best practices aziendali. Inoltre, entro la fine dell’anno è in programma la realizzazione di ulteriori 13 pillole formative tecniche, così da rendere l’offerta più ampia e completa.



Accendiamo il risparmio... energetico

Continua il corso partito a settembre 2020 che in soli 15 minuti accompagna alla scoperta dei comportamenti utili per risparmiare energia e inquinare meno, nella vita in famiglia, nella scelta del mezzo di trasporto e sul posto di lavoro.

L’obiettivo è quello di aumentare la consapevolezza dei lavoratori su come le azioni quotidiane e i comportamenti incidono sul bilancio familiare e su come sia possibile ridurre i consumi aziendali.

Per rendere l’iniziativa più appetibile, si è deciso di creare un contest che è stato confermato anche per il 2022 per i locali i cui dipendenti:

- applicando le buone pratiche, abbiano generato risparmi;
- abbiano frequentato il corso “Accendiamo il risparmio... energetico”, disponibile on line sulla piattaforma Academy Camst.

Per il 2022 i locali che si aggiudicano il podio sono: :

- primo classificato: Tavolamica Casalecchio;
- secondo classificato: Tavolamica San Giorgio;
- terzo classificato: Cuce Zola Predosa e la Tavolamica.

I premi saranno consegnati a partire da settembre 2023.



Alta formazione in cucina e in sala

Camst in collaborazione con l’Istituto De Filippi, scuola di alta formazione nei servizi food, wine & hospitality, ha organizzato percorsi di alta specializzazione dedicati ai cuochi e responsabili di sala di Dettagli, il nostro marchio di banqueting e catering. I due gruppi hanno partecipato a quattro giornate di formazione tra teoria e pratica, per un totale di 32 ore a gruppo.

Il programma del corso ha dedicato ampio spazio alla rivisitazione del menù e degli aspetti alimentari in funzione delle nuove esigenze dei clienti e delle novità tecnologiche. Particolare attenzione è stata inoltre rivolta alla gestione degli imprevisti e alla qualità in funzione dell’organizzazione del lavoro oltre che allo sviluppo della creatività e del lavoro di team. L’intervento dedicato ai cuochi è stato guidato da Antonio Ghilardi, chef specializzato in tecnologie innovative per la ristorazione, con quarant’anni di esperienza nel mondo della cucina. L’intervento rivolto al personale di sala è stato invece coordinato da Carlo Pierato, che vanta 30 anni di esperienza nelle più importanti realtà della ristorazione enogastronomica e dell’hotellerie in Italia e in Europa.



Progetto “Train the trainer 2023”

A partire dai lavori condotti dai focus group sulle azioni di miglioramento scaturite dall’analisi di clima, la direzione sviluppo risorse umane Camst ha ideato un percorso di formazione pensato per creare un team interno di facilitatori sui temi della Leadership e della gestione del feedback. Il percorso, che ha visto come protagonisti 14 colleghi provenienti da diverse direzioni aziendali, si è svolto in dieci giornate per un totale di 80 ore. Le giornate hanno visto l’utilizzo di diverse modalità di formazione, tra cui modelli e strumenti operativi, case study e esercitazioni attraverso roleplaying. Nel lungo periodo, l’idea è quella di attingere al bacino di coloro che hanno svolto questo percorso per la pianificazione di interventi formativi, laddove necessario.



Percorso di formazione GET

Camst ha dato la possibilità a 6 colleghe di partecipare al percorso GET organizzato da Boom, il nuovo knowledge e innovation hub di Crif dedicato all’education, alla formazione e all’innovazione su temi di sviluppo tecnologico, di business e di frontiera.

GET (gender equality training) è un progetto suddiviso in due moduli: il primo prevede uno studio, tramite indici statistici e benchmarking, su livello di equità di genere nelle imprese; il secondo, un percorso formativo online di 30/35 ore per favorire la crescita e una migliore integrazione dei ruoli femminili all’interno delle organizzazioni aziendali, a tutti i livelli: da quelli impiegatizi fino al top management.

GET permette alle imprese e ai manager di avere una misurazione precisa, e confrontabile a livello italiano, del proprio stato di inclusione al proprio interno. La partecipazione al progetto permette di acquisire strumenti e competenze per integrare una strategia per la riduzione del gap di genere.

I piani formativi sviluppati in azienda sono determinati in primo luogo da quanto previsto dalle norme vigenti nei vari paesi in cui operano le società del gruppo e, in secondo luogo, dalle specifiche necessità aziendali. Nelle tabelle riportate nelle pagine successive sono indicati i dati relativi all'attività formativa erogata. Per quanto riguarda l'andamento delle ore di formazione erogate per le diverse materie presenti in tabella, si specifica che nel 2020 le interruzioni lavorative legate alla pandemia hanno inciso sulle ore di formazione obbligatoria relative a sicurezza, ambiente e qualità, ecc. andandosi a normalizzare negli anni successivi. I corsi relativi a legalità,

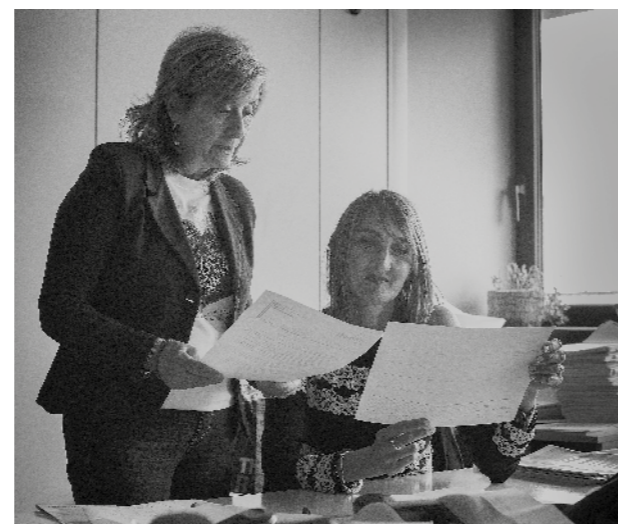
anticorruzione e trasparenza del 2021 sono stati erogati prevalentemente a figure di staff (area gare, area acquisti, ecc.) mentre nella seconda metà del 2022 sono stati rilasciati anche due corsi su privacy e gestione dei dati e degli strumenti informatici aziendali destinati a tutti i lavoratori. Per quanto riguarda la materia "hard&soft skills" i dati del 2020 sono significativamente influenzati dalle interruzioni lavorative legate alla pandemia. Infine, le ore erogate per il corso di inglese includono sia le lezioni individuali, dedicate a specifiche figure professionali, sia le lezioni online presenti sulla piattaforma Speex, a libera adesione.

Camst group (Italia) – ore medie di formazione erogate

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	20,0	33,1	32,4	49,3	28,9	32,1	32,3	35,5	34,8
Quadri	13,9	13,2	13,5	12,9	13,4	13,2	13,1	11,3	12,0
Impiegati	3,3	5,2	3,6	4,6	4,1	4,5	4,6	9,2	5,6
Operai	4,1	4,8	4,2	6,2	7,0	6,3	7,1	7,5	7,2
Totale	4,1	5,4	4,3	6,1	7,1	6,3	7,0	8,1	7,1

Camst group (Italia) – ore totali di formazione erogate

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Dirigenti	20	563	583	148	462	610	97	426	523
Quadri	765	1.045	1.810	660	1.044	1.704	616	836	1.452
Impiegati	2.713	954	3.667	3.764	831	4.595	3.627	1.892	5.520
Operai	38.979	7.315	46.294	56.221	10.779	67.000	63.257	10.984	74.241
Totale	42.477	9.877	52.354	60.793	13.116	73.908	67.597	14.138	81.735



8.4 Salute e sicurezza sul lavoro

Camst group (Italia) – ore totali di formazione erogate per materia

	2020			2021			2022		
	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale	Donne	Uomini	Totale
Obbligatoria (sicurezza, ambiente, qualità, ecc.)									
Dirigenti	–	16	16	16	32	48	40	24	64
Quadri	0,3	57	57	51	147	198	89	234	322
Impiegati	343	315	658	1.614	447	2.060	2.498	1.054	3.552
Operai	11.520	2.702	14.222	28.583	4.975	33.558	56.137	10.337	66.474
Totale	11.863	3.090	14.953	30.264	5.600	35.864	58.763	11.649	70.412
Obbligatoria (legalità e anticorruzione, trasparenza, privacy e gestione dei dati e degli strumenti informatici aziendali, ecc.)									
Dirigenti	–	–	–	1	1	1	2	5	7
Quadri	–	–	–	9	9	18	8	14	22
Impiegati	–	–	–	122	40	162	321	84	405
Operai	–	–	–	119	16	135	2.734	288	3.022
Totale	–	–	–	250	66	315	3.065	391	3.456
Hard&Soft skills									
Dirigenti	24	17	41	26	1	26	3	25	28
Quadri	149	366	515	78	296	375	170	260	430
Impiegati	567	206	772	883	200	1.082	669	616	1.285
Operai	1.080	309	1.389	3.168	1.451	4.618	4.407	398	4.805
Totale	1.820	898	2.718	4.154	1.947	6.101	5.249	1.299	6.548
Lingue: Inglese									
Dirigenti	58	591	649	110	368	477	53	372	424
Quadri	462	522	983	358	421	779	350	329	678
Impiegati	1.095	333	1.428	291	93	383	140	138	278
Operai	192	12	203	298	–	298	–	–	–
Totale	1.806	1.457	3.263	1.056	881	1.937	542	838	1.380

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, sia per l'area ristorazione – che comprende le società del gruppo italiane Bassa Romagna e Ristorazione Futura - che per la divisione facility, con il preciso scopo di perseguire i risultati indicati di seguito nella grafica.

Gli obiettivi del sistema ISO 45001 di Camst



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 personale.



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

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 di lavoro in cui opera, attenendosi scrupolosamente al sistema di sicurezza

predisposto e alle relative procedure aziendali. I dipendenti coperti dal sistema, ovvero il 100% dei dipendenti della capogruppo Camst e delle controllate italiane certificate, sono pari a 11.578, ovvero il 99,3% dei lavoratori. Nella grafica seguente riportiamo quanto Camst si impegna a garantire in materia di sicurezza.

A

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.

B

La formazione e informazione di tutti coloro che prestano la propria attività lavorativa nelle sedi/cucine/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.

C

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.

Salute e sicurezza esterni

Il sistema di gestione copre tutti i processi e tutti i dipendenti ma non è esteso ai lavoratori non dipendenti che operano presso i siti di Camst, in ragione del fatto che la posizione di garanzia riguardo la salute e sicurezza è in capo al 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. Si rileva peraltro che, nel corso del 2022, così come nei precedenti esercizi rendicontati, non sono state effettuate segnalazioni da parte di tali datori di lavoro al riguardo di incidenti intervenuti nell'ambito delle attività svolte e regolate dai rapporti con Camst. Il sistema di gestione copre tutti i processi e tutti i dipendenti dell'organizzazione ma al contempo deve valutare e tenere sotto controllo i rischi per la salute e sicurezza anche derivanti dagli appaltatori, dalle loro interferenze e dai loro possibili impatti su altre parti interessate sul luogo di lavoro.

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 ed 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 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 relative all'identificazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e l'investigazione degli incidenti. Oltre a quanto già normato dalla legge, vengono applicate le procedure del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro atte a:

- identificare i requisiti legali cogenti applicabili nell'organizzazione ed altri requisiti applicabili;
- raccogliere informazioni sul campo (controllo operativo), in ottica di eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, di gestione del cambiamento, approvvigionamento e preparazione e risposta alle emergenze;
- misurare e monitorare le prestazioni per attuare misure di miglioramento;
- registrare e trattare le non-conformità (siano esse incidenti, infortuni o quasi-infortuni);
- intraprendere azioni preventive scaturite dall'analisi delle risultanze del controllo operativo e delle non-conformità riscontrate.

In linea con quanto previsto dalle normative vigenti in materia di salute e sicurezza, vengono redatti specifici documenti di valutazione dei rischi (DVR) per ciascun locale/cantiere/sede, dove sono stati individuati 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 24. 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 ed 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, con cadenza periodica condotte esercitazioni per la gestione delle emergenze.

Promozione della salute dei lavoratori

I dipendenti di Camst group hanno accesso a servizi di screening preventivi e agevolazioni a prestazioni mediche, ne sono un esempio i cicli di visite di prevenzione gratuite con Ant messe a disposizione dei lavoratori o eventuali attività di sensibilizzazione. Nel corso del 2022, grazie alla partnership con Fondazione Veronesi, sono stati organizzati corsi online sui

corretti stili di vita e corretti stili alimentari, legati alla prevenzione di malattie.

Gestione processi e attrezzature

Ai dipendenti di Camst group vengono forniti i dispositivi di protezione individuale secondo necessità, in relazione alle mansioni e ruoli ricoperti.

Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza

Camst richiede ai fornitori di beni e servizi di accettare formalmente il codice etico aziendale quale parte integrante e sostanziale del rapporto e di astenersi da comportamenti ad 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.

Controlli per sistema di gestione

Nell'ambito dei sistemi di gestione sociale (salute e sicurezza, responsabilità sociale) ogni anno vengono effettuati controlli da terze parti nelle sedi e nei centri produttivi e nei cantieri che rientrano nel perimetro delle diverse certificazioni, come evidenziato dalla tabella seguente che illustra l'andamento dell'ultimo triennio, come evidenziato nella tabella riportata nella pagina successiva.

Salute e sicurezza – coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori – ristorazione e facility (unità)

			2022
	Rssp	RLs	Medici
Principali figure coinvolte	2	24	22

Camst group (Italia) – Controlli effettuati e non conformità per sistema di gestione (unità)

	2020	2021	2022
Controlli effettuati dall'ente di certificazione ai centri di produzione, alle sedi di area territoriale e sede centrale per sistema di gestione per ISO 450001 ed SA8000			
Ispezioni per sistema sicurezza sul lavoro (ISO 45001) - food	11	12	14
di cui non conformità	–	1	–
Ispezioni per sistema sicurezza sul lavoro (ISO 45001) - facility	–	20	13
di cui non conformità	–	1	–
Ispezioni per sistema SA8000 - food & facility	12	9	28
di cui non conformità	–	–	3
Totale verifiche ispettive effettuate dagli enti di certificazione	23	52	55

Valutazione rischio stress lavoro correlato

Lo stress è la risposta complessa prodotta da un soggetto, nell'interazione con l'ambiente. Tuttavia, in condizioni particolari, la risposta di adattamento può divenire disfunzionale, ossia non è più in grado di soddisfare l'obiettivo. Lo stress può colpire qualsiasi luogo di lavoro e lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda, dal settore di attività, dal livello gerarchico o dalla tipologia del rapporto di lavoro. Perciò generalmente si tende a focalizzare l'attenzione sull'aspetto disfunzionale del fenomeno soprattutto per le conseguenze negative che comporta, sia a livello personale che delle imprese e della società tutta.

Il D.Lgs.81/2008, in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro e le successive disposizioni integrative, obbligano il datore di lavoro ad effettuare la valutazione di tutti i rischi presenti sul luogo di lavoro, compreso lo stress correlato al lavoro. Nel 2022 l'aggiornamento periodico del DVR stress lavoro correlato è stato effettuato da Camst a partire da un'analisi di clima aziendale, condotta da una società specializzata, nel massimo rispetto dei requisiti di sicurezza e garanzie di riservatezza.

Camst ha optato per la somministrazione di un "questionario-strumento indicatore" denominato WWBIndex erogato a un campione rappresentativo di lavoratori.

Lo strumento WWBIndex presenta importanti punti di forza poiché contiene, oltre alle sezioni dedicate al contesto e contenuto del lavoro (condizioni di lavoro, carico di lavoro, controllo, risorse, relazioni e cambiamento), anche una sezione di valutazione dedicata al benessere psicofisico e alla capacità di fronteggiamento.

Viste le difficoltà generate dagli effetti della pandemia, si è ritenuto inoltre di integrare l'analisi con altri strumenti, scientificamente validati, per valutare l'overcommitment, la qualità del sonno e della veglia ed effettuare un approfondimento sull'attività fisica delle persone.

Al fine di favorire la massima partecipazione possibile e garantire una rappresentatività dei dati osservati, tutti i lavoratori sono stati coinvolti grazie a una campagna di comunicazione interna (videointerviste, pubblicazione sui canali di comunicazione interna di Camst group) per promuovere l'iniziativa, in collaborazione con gli HR business partner nei vari territori.

L'indagine ha permesso di misurare la relazione tra il dipendente e l'ambiente lavorativo di Camst sia inteso come ambiente fisico (luoghi di lavoro, dotazioni, comfort) sia come clima organizzativo (relazioni interpersonali, comunicazione, indicatori di stress).

Andamento infortuni

Nell'ambito della ristorazione, in termini assoluti il numero degli eventi infortunistici nel 2022 risulta essere in linea con quello dell'anno precedente. Gli indici infortunistici evidenziano comunque un ulteriore miglioramento relativo alle prestazioni complessive dell'organizzazione.

Per quanto riguarda la divisione facility, nell'anno 2022 si riscontra un lieve aumento degli indici infortunistici a causa di alcuni infortuni in itinere e nell'ambito delle attività di facchinaggio e movimentazione merci. L'organizzazione ha predisposto apposite azioni correttive al fine di mitigare gli indici.

Malattie professionali

La malattia professionale è una patologia che il lavoratore contrae in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa a causa di fattori presenti nell'ambiente nel quale presta servizio. A differenza dell'infortunio, che si verifica in modo tendenzialmente immediato, la malattia professionale si sviluppa nel tempo per l'esposizione a possibili fattori di rischio. Le malattie professionali più ricorrenti nel settore della ristorazione e del facility sono:

- rizoartrosi;
- sindrome da tunnel carpale;
- sindrome di Quervain;
- dermatite da contatto;
- ipoacusia;
- disturbi osteoarticolari per sovraccarico biomeccanico;
- tenosinovite stenosante (dito a scatto);
- epicondilita.



Camst group (Italia) – infortuni sul lavoro (unità)

	2020	2021	2022
Incidenti sul lavoro - al netto di quelli in itinere			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	2	2	–
Altri incidenti	178	279	283
Totale incidenti registrati	180	281	283
Near misses	–	–	2
Totale ore lavorate	9.060.226	10.777.528	11.677.429
Giorni assenza per infortuni	6.823	6.431	7.558
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (numero infortuni / ore lavorate x 1.000.000)			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	0,22	0,19	–
Altri incidenti	19,65	25,89	24,23
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	0,75	0,60	0,65
N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	6,02	4,77	5,18
Giorni di assenza per tipologia			
Infortuni	6.823	6.431	7.558
Malattie	143.545	155.392	201.171
Congedi (maternità – parentali)	30.967	36.283	34.268
Altro	–	–	–
Totale	181.335	198.106	242.997

Camst capogruppo – infortuni sul lavoro – ristorazione (unità)

	2020	2021	2022
Incidenti sul lavoro - al netto di quelli in itinere			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	2	1	–
Altri incidenti	150	219	229
Totale incidenti registrati	152	220	229
Near misses	–	–	2
Totale ore lavorate	7.233.071	8.818.415	9.628.514
Giorni assenza per infortuni	5.709	4.937	5.427
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)			
Mortali	–	–	–
Incidenti gravi	0,28	0,11	–
Altri incidenti	20,74	24,83	23,78
Indice gravità infortuni (giorni assenza infortuni/ore lavorate x 1.000)	0,79	0,56	0,56
N° giornate mediamente perse a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	6,31	4,48	4,51
Giorni di assenza per tipologia			
Infortuni	5.709	4.937	5.427
Malattie	120.405	131.692	174.053
Congedi (maternità – parentali)	24.592	29.434	27.251
Altro	–	–	–
Totale	150.706	166.063	206.731

Camst capogruppo – infortuni sul lavoro – facility (unità)

	2020	2021	2022
Incidenti sul lavoro - al netto di quelli in itinere			
Mortali	-	-	-
Incidenti gravi	-	1	-
Altri incidenti	23	48	52
Totale incidenti registrati	23	49	52
Near misses	-	-	2
Totale ore lavorate	1.608.692	1.730.943	1.790.991
Giorni assenza per infortuni	1.017	1.245	2.101
Indici infortuni			
Indice frequenza infortuni (Nr infortuni/ore lavorate x 1.000.000)			
Mortali	-	-	-
Incidenti gravi	-	0,58	-
Altri incidenti	14,30	27,73	29,03
Indice Gravità Infortuni (giorni assenza infortuni / ore lavorate x 1.000)	0,63	0,72	1,17
N° giornate mediamente perdute a causa di infortunio ogni 1000 giorni lavorati	5,06	5,75	9,38
Giorni di assenza per tipologia			
Infortuni	1.017	1.245	2.101
Malattie	21.641	20.964	23.473
Congedi (maternità – parentali)	5.979	6.235	6.951
Altro	-	-	-
Totale	28.637	28.444	32.525

Il paesaggio sonoro racconta il nostro ecosistema

Che cos'è un ecosistema? Per semplificare si potrebbe rispondere che è il risultato delle interazioni tra gli individui e il loro ambiente. Oppure, si potrebbe invitare chi ha posto la domanda a compiere un'esperienza, quella di cui si è fatto testimone Bernie Krause. Bernie Krause è un musicista che, alla fine degli anni Sessanta, all'apice della carriera, dopo aver lavorato con le più grandi personalità artistiche del momento (da Van Morrison a Mick Jagger, a Brian Eno, ai Doors) e aver composto niente meno che la colonna sonora del film Apocalypse Now, ha abbandonato l'industria musicale per esplorare il mondo naturale come pioniere dell'ecologia del paesaggio sonoro. Il suo capolavoro, "The great animal orchestra", fa comprendere con immediatezza e per sottrazione, attraverso

un'esperienza sonora, come sono cambiati i suoni del mondo degli animali negli ultimi 40 anni per effetto delle interazioni umane, grazie a oltre 5.000 ore di registrazioni di quasi 15.000 specie di animali in diversi ambienti naturali. Si va dall'iniziale straordinaria ricchezza del paesaggio sonoro alla diradazione, al graduale e costante spegnersi di tanti di quei suoni, a una inequivocabile percezione di impoverimento. Come fa notare T. Morton in "Ecologia oscura", ce ne andiamo in giro in macchina usando resti di dinosauri (il combustibile fossile che impieghiamo come carburante), sapendo bene che le nostre montagne sono fatte generalmente di conchiglie fossilizzate. C'è da chiedersi: davvero la prospettiva dell'estinzione non ci fa paura?



ECOSISTEMA

Ambiente

L'evidenza del cambiamento climatico si impone sempre più, anche tragicamente, com'è accaduto nel maggio 2023 in Romagna e negli ultimi 12 mesi in tante altre località in Italia e all'estero.

Le politiche per affrontare questa crisi consistono principalmente nella mitigazione e nell'adattamento. Un cammino che si prospetta decisamente in salita, ma che non deve scoraggiarci. Le grandi battaglie si vincono solo a piccoli passi.

9.

9.1 Ambiente e gestione dei processi produttivi

Proteggere l'ambiente significa in primo luogo misurare gli impatti dell'attività aziendale e l'efficacia delle azioni di mitigazione intraprese, a cominciare dalla lotta allo spreco alimentare.

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 viene declinata negli ambiti specifici (tematiche materiali) indicati di seguito.

La gestione dei rifiuti

La corretta gestione dei rifiuti è strettamente connessa alla loro persistenza nell'ambiente, alla loro quantità in progressivo aumento, all'eterogeneità dei materiali e all'eventuale

presenza di sostanze pericolose. Per questo motivo la prevenzione nella produzione dei rifiuti deve essere affiancata ad attività di raccolta differenziata, riciclo dei materiali e recupero energetico di quelli non valorizzabili con altre modalità. I rifiuti urbani sono gestiti attraverso le società alle quali i comuni hanno affidato, in via esclusiva, la gestione del servizio pubblico di igiene ambientale comprensivo di tutte le attività di raccolta e gestione dei rifiuti solidi urbani compresi gli imballaggi primari e secondari. In genere, le principali tipologie di rifiuti considerati urbani per quantità e/o qualità sono le seguenti: rifiuti indifferenziati, rifiuti organici, plastica, carta/cartone, vetro. La tipologia suddetta non rientra nell'ambito dell'indicatore di prestazione relativo alla

gestione dei rifiuti. Non si ritiene applicabile definire un indicatore per i rifiuti gestiti come RSU in quanto non possibile quantificare e pesare in maniera affidabile presso i singoli siti produttivi e gli stessi gestori locali non garantiscono la fornitura del dato. I rifiuti speciali sono invece conferiti a ditte private autorizzate per il servizio di raccolta trasporto e smaltimento. Le operazioni di smaltimento e recupero avvengono in accordo a quanto previsto da D.Lgs. 152/06 e s.m. ed al recente DLgs. 116/20 e le loro registrazioni vengono effettuate in accordo al D.M. 148/98 ed alla circolare del Ministro dell'Ambiente del 4 agosto 1998.

Al fine di ridurre la produzione di rifiuti, l'organizzazione adotta:

- una politica di riduzione imballi ove possibile, alla fonte, attraverso il coinvolgimento dei fornitori in progetti e interessi comuni;
- inoltre, specificatamente per la ristorazione, una politica di applicazione ove possibile della Legge 166/2016, la cosiddetta "Legge Gadda" che consiste nel recuperare gli esuberi di alimenti ad alta deperibilità, eccedenti l'ordinaria

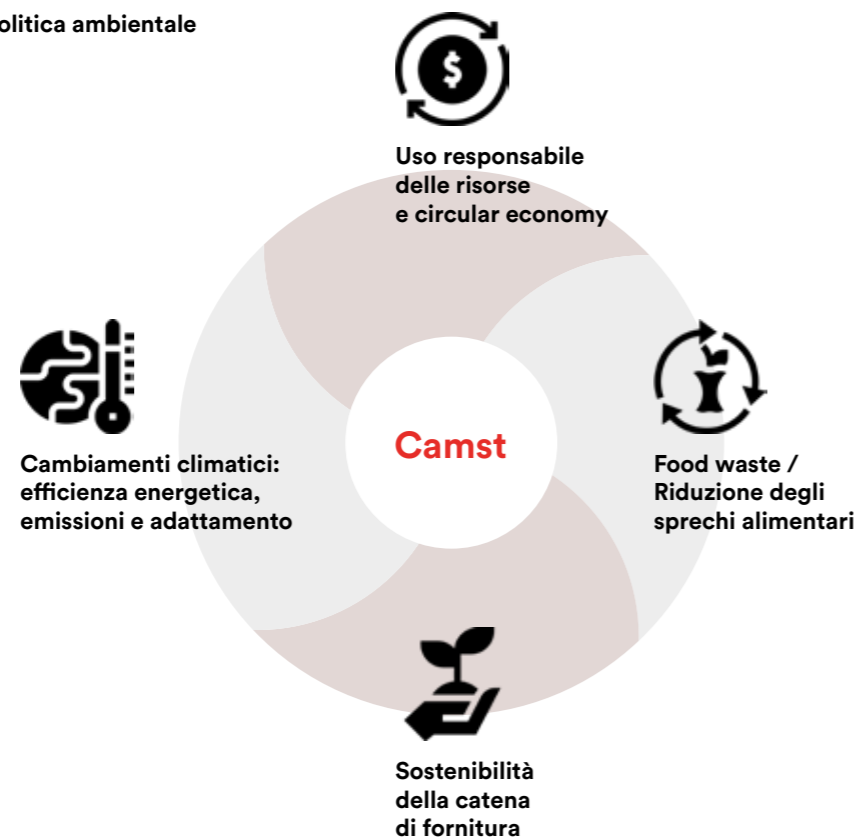
produzione e distribuirli ai bisognosi. Il valore % delle quantità di rifiuti avviati a smaltimento si mantiene mediamente alto (con particolare riferimento al dato del 2021) alla luce del fatto che il contributo prevalente in termini di peso al valore in questione è dato da fanghi delle fosse biologiche.

Le attività di Camst group non generano un impatto particolarmente significativo in termini di inquinamento del suolo, perché la gestione dei processi risulta sotto controllo attraverso l'applicazione di corrette procedure operative.

I dati rappresentati nelle pagine successive comprendono il perimetro delle attività di Camst e delle società italiane del gruppo. Per facilitare la lettura delle tabelle si è scelto dapprima di suddividere i rifiuti in pericolosi e non pericolosi; quindi, di raggrupparli in macrocategorie, seppure provenienti da codici CER¹ diversi. Queste ultime racchiudono i materiali di risulta, derivanti non solo direttamente dalle attività di cucina, ma anche dalle operazioni di manutenzione, opere di ristrutturazione, di dismissione di attrezzature e/o impianti oppure prodotti da servizi amministrativi e di trasporto a supporto.

¹CER è l'acronimo di Catalogo europeo dei rifiuti. Il Catalogo europeo dei rifiuti è l'elenco dei codici di classificazione dei Rifiuti composti da 3 coppie numeriche, secondo la direttiva comunitaria 75/442/CE.

Camst Group – i quattro punti della politica ambientale



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

	2020			2021			2022		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti stampanti, inchiostri ecc.	0,45	–	0,45	0,46	–	0,46	6,14	–	6,14
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	0,06	–	0,06	0,06	–	0,06	0,09	–	0,09
Rifiuti da manutenzione di attrezzature e impianti	0,02	0,60	0,62	0,33	0,49	0,82	0,41	0,89	1,30
Totale	0,5	0,6	1,1	0,8	0,5	1,3	6,6	0,9	7,5
Rifiuti non pericolosi									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	543,31	1.071,67	1.614,98	134,04	1.717,38	1.851,42	139,02	1.759,14	1.898,16
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	1,28	34,61	35,89	4,67	–	4,67	3,47	–	3,47
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	918,47	–	918,47	988,56	–	988,56	1.003,25	5,91	1.009,16
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	15,92	–	15,92	6,07	–	6,07	19,43	–	19,43
Veicoli fuori uso e rifiuti generati da essi	–	–	–	0,40	–	0,40	–	–	–
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	–	–	–	0,27	–	0,27	0,01	0,03	0,04
Totale	1.479,0	1.106,3	2.585,3	1.134,0	1.717,4	2.851,4	1.165,2	1.765,1	2.930,3
Totale generale	1.480	1.107	2.586	1.135	1.718	2.853	1.172	1.766	2.938
Rifiuti speciali pericolosi / rifiuti speciali totali (%)			0,04%			0,05%			0,26%
Rifiuti avviati a recupero / totale (%)	57,3%			39,7%			39,66%		

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

	2020			2021			2022		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di recupero									
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	–	0,75	0,75	–	0,46	0,46	–	6,14	6,14
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	–	0,11	0,11	–	0,06	0,06	–	0,09	0,09
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	–	0,65	0,65	–	0,36	0,36	–	0,41	0,41
Totale	–	1,5	1,5	–	0,9	0,9	–	6,6	6,6
Totale rifiuti pericolosi	–	1,5	1,5	–	0,9	0,9	–	6,6	6,6
Rifiuti non pericolosi									
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	–	40,70	40,70	–	41,57	41,57	1,10	58,49	59,59
Totale	–	40,7	40,7	–	41,6	41,6	1,1	58,5	59,6
Riciclaggio									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	–	486,06	486,06	–	91,68	91,68	–	73,29	73,29
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	–	0,69	0,69	–	0,11	0,11	–	0,15	0,15
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	–	214,48	214,48	–	249,64	249,64	–	326,41	326,41
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	–	–	–	–	–	–	–	1,33	1,33
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	–	–	–	–	0,27	0,27	–	–	–
Totale	–	701,2	701,2	–	341,7	341,7	–	401,2	401,2
Altre operazioni di recupero									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	–	57,00	57,00	–	44,10	44,10	–	65,73	65,73
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	–	0,57	0,57	–	4,57	4,57	–	3,01	3,01
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	–	661,88	661,88	–	523,98	523,98	–	616,84	616,84
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	–	16,02	16,02	–	179,24	179,24	–	18,41	18,41
Veicoli fuori uso e rifiuti generati da essi	–	–	–	–	0,40	0,40	–	–	–
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	–	–	–	–	–	–	–	0,04	0,04
Totale	–	735,5	735,5	–	752,3	752,3	–	704,0	704,0
Totale rifiuti non pericolosi	–	1.477,4	1.477,4	–	1.135,5	1.135,5	1,1	1.163,7	1.164,8
Totale rifiuti	–	1.478,9	1.478,9	–	1.136,4	1.136,4	1,1	1.170,3	1.171,4

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

	2020			2021			2022		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di smaltimento									
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	-	0,60	0,60	-	0,46	0,46	-	0,89	0,89
Totale	-	0,6	0,6	-	0,5	0,5	-	0,9	0,9
Totale rifiuti pericolosi	-	0,6	0,6	-	0,5	0,5	-	0,9	0,9
Rifiuti non pericolosi									
Discarica									
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	-	0,01	0,01	-	-	-	-	-	-
Totale	-	0,0	0,0	-	-	-	-	-	-
Altre operazioni di smaltimento									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	-	1.071,67	1.071,67	-	1.717,37	1.717,37	-	1.759,14	1.759,14
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	-	34,60	34,60	-	-	-	-	-	-
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	-	-	-	-	0,01	0,01	-	5,91	5,91
Totale	-	1.106,3	1.106,3	-	1.717,4	1.717,4	-	1.765,1	1.765,1
Totale rifiuti non pericolosi	-	1.106,3	1.106,3	-	1.717,4	1.717,4	-	1.765,1	1.765,1
Totale rifiuti	-	1.106,9	1.106,9	-	1.717,8	1.717,8	-	1.765,9	1.765,9

Camst capogruppo – facility – rifiuti per categoria (tonnellate)

	2020			2021			2022		
	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale	Recupero	Smaltimento	Totale
Rifiuti pericolosi									
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	0,02	0,18	0,20	0,86	-	0,86	0,36	-	0,36
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	0,04	-	0,04	-	-	-	-	-	-
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	5,57	-	5,57	0,69	-	0,69	1,23	-	1,23
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	17,25	0,69	17,95	12,93	1,16	14,09	2,19	0,35	2,54
Totale	22,9	0,9	23,8	14,5	1,2	15,6	3,8	0,4	4,1
Rifiuti non pericolosi									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	28,80	4,36	33,16	71,96	6,70	78,66	-	1,33	1,33
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	29,99	38,98	68,97	71,00	-	71,00	46,10	39,78	85,88
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	94,46	-	94,46	333,01	-	333,01	109,10	-	109,10
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	2,00	-	2,00	1,47	-	1,47	1,29	-	1,29
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	0,28	-	0,28	1,03	-	1,03	92,92	0,13	93,05
Totale	155,5	43,3	198,9	478,5	6,7	485,2	249,4	41,2	290,7
Totale generale	178,4	44,2	222,6	492,9	7,9	500,8	253,2	41,6	294,8
Rifiuti speciali pericolosi / rifiuti speciali totali (%)			10,7%			3,1%			1,4%
Rifiuti avviati a recupero / totale (%)	80,1%			98,4%			85,9%		

Camst capogruppo – facility – recupero rifiuti (tonnellate)

	2020			2021			2022		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di recupero									
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	-	0,02	0,02	-	0,86	0,86	-	0,36	0,36
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	-	0,04	0,04	-	-	-	-	-	-
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	-	5,57	5,57	-	0,69	0,69	-	1,23	1,23
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	-	17,25	17,25	-	12,93	12,93	-	2,19	2,19
Totale	-	22,9	22,9	-	14,5	14,5	-	3,8	3,8
Totale rifiuti pericolosi	0,0	22,9	22,9	0,0	14,5	14,5	0,0	3,8	3,8
Rifiuti non pericolosi									
Riciclaggio									
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	-	0,03	0,03	-	69,23	69,23	22,84	-	22,84
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	-	0,48	0,48	-	-	-	-	4,70	4,70
Totale	0,0	0,5	0,5	0,0	69,2	69,2	22,8	4,7	27,5
Altre operazioni di recupero									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	-	28,80	28,80	-	71,96	71,96	-	0,00	-
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	-	29,99	29,99	-	71,00	71,00	-	23,26	23,26
Rifiuti derivanti da demolizioni o ristrutturazioni	-	93,98	93,98	-	263,78	263,78	-	194,87	194,87
Apparecchiature fuori uso, toner e rifiuti delle stampanti, inchiostri ecc.	-	1,98	1,98	-	1,47	1,47	-	1,29	1,29
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	-	0,28	0,28	-	1,03	1,03	-	2,45	2,45
Totale	-	155,0	155,0	-	409,2	409,2	-	221,9	221,9
Totale rifiuti non pericolosi	-	155,5	155,5	-	478,5	478,5	22,8	226,6	249,4
Totale rifiuti	0,0	178,4	178,4	0,0	492,9	492,9	22,8	230,4	253,2

Per quanto riguarda i rifiuti della **divisione facility**, seguendo l'esempio delle tabelle relative ai rifiuti della ristorazione, si è proceduto a suddividere i rifiuti in pericolosi e non pericolosi, e li si è accorpati in macrocategorie – sebbene classificati con CER diversi – per snellire l'elenco di rifiuti.

La tipicità di questa business unit è che il core business si concentra in attività manutentive e di conduzione impianti; queste peculiarità si riflettono nel minor numero di righe che caratterizzano le tabelle dei rifiuti poiché le attività che le generano sono riconducibili a processi circoscritti.

Camst capogruppo – facility – smaltimento rifiuti (tonnellate)

	2020			2021			2022		
	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale	In loco	Sito esterno	Totale
Rifiuti pericolosi									
Altre operazioni di smaltimento									
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	-	0,18	0,18	-	-	-	-	-	-
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	-	0,69	0,69	-	1,16	1,16	-	0,35	0,35
Totale	-	0,9	0,9	-	1,2	1,2	-	0,4	0,4
Totale rifiuti pericolosi	-	0,9	0,9	-	1,2	1,2	-	0,4	0,4
Rifiuti non pericolosi									
Altre operazioni di smaltimento									
Pulizia delle vasche condensa-grassi	-	4,36	4,36	-	6,70	6,70	-	1,33	1,33
Rifiuti urbani o assimilabili agli urbani e imballaggi	-	38,98	38,98	-	-	-	-	39,78	39,78
Rifiuti generati dalla manutenzione di attrezzature e impianti	-	-	-	-	-	-	-	0,13	0,13
Totale	0,0	43,3	43,3	0,0	6,7	6,7	0,0	41,2	41,2
Totale rifiuti non pericolosi	0,0	43,3	43,3	0,0	6,7	6,7	0,0	41,2	41,2
Totale rifiuti	0,0	44,2	44,2	0,0	7,9	7,9	0,0	41,6	41,6



Valorizzare i rifiuti: Waste2Value

Con l'inaugurazione della compostiera a marzo 2023 presso il centro commerciale Centronova di Castenaso (Bologna) è finalmente partito il progetto di economia circolare Waste2Value, nato nel 2020 per generare valore dagli scarti alimentari trasformandoli in una risorsa utile, grazie ai finanziamenti legati a un bando del Comune di Castenaso. Il progetto ha previsto modalità di collaborazione congiunta tra i vari partner: GD Siig, Coop Alleanza 3.0 e il Comune di Castenaso con la supervisione di Impronta Etica e il supporto di Atersir. L'obiettivo di Waste2Value è quello di creare un innovativo modello di economia circolare per il recupero degli scarti alimentari attraverso la loro conversione in "nuovi prodotti": si tratta delle bucce d'arancia e dei fondi di caffè avanzati a fine giornata nei punti ristoro Camst e in quelli di Coop Alleanza 3.0 all'interno del centro commerciale. Questi scarti alimentari vengono trasferiti, grazie al contributo della cooperativa La Fraternità, in una compostiera all'esterno del centro. Qui vengono trasformati in ammendante, un fertilizzante naturale utilizzato per la manutenzione delle aree verdi del centro e di alcuni orti gestiti da comunità locali per migliorare le caratteristiche fisiche del terreno, e favorire l'assorbimento di acqua e nutrienti.



La partnership Camst-Hera: la produzione di risorse nuove a partire dal rifiuto

A fine 2022 è stato siglato senza scadenza temporale il rinnovo della partnership avviata nel 2020 con il gruppo Hera sulla realizzazione di progetti di economia circolare, mobilità sostenibile e potenziamento della raccolta differenziata. I risultati sono stati significativi. Il progetto sul recupero dei rifiuti organici, iniziato nel 2021 e messo a punto nel 2022, per ora riguarda sette punti ristoro Camst tra Bologna e Modena, ma dall'autunno 2023 verrà allargato ad altri locali identificati in queste province. I rifiuti vengono portati nell'impianto Hera di Sant'Agata Bolognese e trasformati in biometano che, in quanto combustibile 100% rinnovabile ottenuto dai rifiuti, riduce notevolmente gli impatti ambientali rispetto ai combustibili di origine fossile. Solo nel primo anno dell'accordo sono stati prodotti quasi 33.000 mc di biometano, per un risparmio annuale di 25 tonnellate di petrolio e una riduzione di CO2 pari a 59 tonnellate/anno; se consideriamo che una pianta di medie dimensioni assorbe in media circa 0,1 ton di CO2 all'anno, il risparmio ottenuto equivale all'assorbimento generato da circa 590 alberi di medio fusto. Di pari passo avviene anche il recupero degli oli vegetali esausti per la produzione di biocarburante idrogenato, grazie all'accordo siglato con Eni. Mediante la raccolta effettuata dai 139 punti vendita Camst coinvolti (+77 rispetto al 2021), nel 2022 sono stati prodotti 57.196 litri di biocarburante per un risparmio annuale di 47,9 tonnellate equivalenti di petrolio e di 157,5 tonnellate di CO2, pari all'assorbimento generato da circa 1.575 piante di medio fusto.

Produzione di biometano con i rifiuti organici
Grazie al conferimento all'impianto di biogas S. Agata di Hera dei rifiuti organici dei punti di ristoro Camst della zona


32.838 mc di biometano prodotto in un anno

 → 
7 punti di ristoro Camst

25 tons di petrolio evitate



59 tons di Co2 in meno in atmosfera


Impianto di biogas di Hera S. Agata (Bologna)

Produzione di biocarburante con gli oli esausti
Grazie al recupero degli oli alimentari esausti e all'accordo con Eni


57.196 litri di biocarburante prodotti in un anno

 → 
139 punti di ristoro Camst nel 2022 (+77 rispetto al 2021)

47,9 tons di petrolio evitate



157,5 tons di Co2 in meno in atmosfera


Biocarburante

9.2 Energia ed efficienza energetica

Camst monitora i consumi energetici per migliorare le proprie prestazioni, misurando gli impatti anche mediante uno studio Lca (Life cycle assessment) avviato con partner pubblici e privati allo scopo di definire una metodologia comune.

Politica ambientale ed energetica

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

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

Nello specifico ambito energetico, l'impegno di Camst group si traduce nelle seguenti azioni:

- perseguire soluzioni tecniche a basse emissioni climateranti, valorizzando l'energia come risorsa essenziale nella creazione di valore per il cliente, attraverso una gestione efficiente dei consumi energetici in tutti i processi aziendali presso i locali di ristorazione e l'incremento del ricorso a fonti rinnovabili;
- implementare sistemi di monitoraggio per gli usi energetici più significativi, quali la cottura e la conservazione degli alimenti, l'illuminazione, la ventilazione, la climatizzazione degli ambienti e l'erogazione e distribuzione dei pasti; gli interventi in ambito energetico comprendono anche la pianificazione della gestione e manutenzione di impianti e attrezzature, con l'obiettivo di garantirne il funzionamento in condizioni di efficienza;

- trarre beneficio dalle nuove tecnologie, sia in fase di progettazione che di acquisto, considerando i costi di esercizio e consumi energetici lungo tutto il ciclo di vita.

Sistema di gestione energia

Camst da alcuni anni ha ottenuto la certificazione energetica UNI CEI EN ISO 50001:2018 per l'area ristorazione e 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, oltre a essere indispensabile per gestire la fase di transizione energetica verso un futuro a basse emissioni e un approvvigionamento energetico più sicuro. Le risorse energetiche rappresentano un nodo vitale del legame che unisce la crescita economica di Camst group e lo sviluppo del territorio, la tutela dell'ambiente e quella del potenziale d'influenza sulla collettività.

Consumi di energia

Nell'area ristorazione, i consumi di energia elettrica e termica rappresentano processi rilevanti per l'intero contesto produttivo delle cucine, dove vengono preparati i pasti. I consumi riguardano anche le attività legate al trasporto dei pasti e alla mobilità aziendale, oltre 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 dati riportati nelle tabelle seguenti (p. 205), si riferiscono alla capogruppo Camst, alle società del gruppo italiane e alla business unit del facility. Non risultano al momento disponibili i dati relativi ai consumi di energia al di fuori dell'organizzazione, in particolare per quanto riguarda la filiera di fornitura e la logistica. Nel 2022, rispetto al 2021, si segnala che:

- il consumo di energia elettrica è aumentato del 10%;
- il consumo di metano si è ridotto del -4%;
- il consumo per i carburanti è aumentato del 3%.

I consumi di energia elettrica sono aumentati del 10% per la ripresa della produzione, e per l'entrata di una nuova società del gruppo che però non produce pasti, relativamente al gas è legato allo sviluppo dei sistemi di gestione (diffusione delle buone pratiche attraverso il corso Accendiamo il risparmio, ottimizzazione dei set point degli impianti). I carburanti sono aumentati poiché sono aumentati i veicoli. I consumi elettrici e di metano comprendono, oltre a quelli dei centri produttivi per i quali il gestore energetico fattura direttamente a Camst o alle società italiane del gruppo, anche le stime relative alle utenze intestate non a Camst, ma al cliente. Tali consumi sono stati stimati sulla base di indicatori di produzione omogenei rispetto ai centri con fatturazione diretta. La percentuale di rinnovabili per l'anno 2022 è inferiore rispetto all'anno precedente. È in fase di implementazione un piano pluriennale per l'installazione di impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili. I dati dei consumi per area/divisione sono relativi a 342 unità di consumo della ristorazione, nelle quali sono stati inseriti anche i servizi comuni, e a 70 unità di consumo riguardanti il facility. Il numero di tali unità è soggetto a variazioni

rispetto al periodo precedente. Si precisa che per unità di consumo si intende l'insieme dei siti nei quali sono stati registrati i consumi di almeno uno dei vettori energetici presi in esame.

Intensità energetica

Gli indici del consumo di energia per unità di prodotto della capogruppo e delle società controllate italiane sono stati calcolati per le aree ristorazione e facility (tabelle a pp.206). Per la ristorazione è stato utilizzato quale parametro di riferimento il numero di pasti serviti, mentre per Camst facility il numero di work order, ossia di richieste d'intervento pervenute da clienti. Per quanto riguarda la ristorazione, continua la tendenza al miglioramento rispetto al valore del 2020, a conferma del continuo sviluppo del sistema di gestione dell'energia. Per la divisione facility l'indice risulta in peggioramento in quanto sono ridotti i work orders e contestualmente è entrato un grosso appalto che ha innalzato di molto la baseline consumi. Considerando la sola capogruppo Camst, i dati sono in miglioramento e si avvicinano ai valori del periodo precedente alla crisi.



Camst group (Italia) - energia consumata (GigaJoule)

	2020	2021	2022
Energia elettrica			
	kWh		
Energia elettrica acquistata	254.724	229.586	300.134
Energia elettrica acquistata con contratti garanzia origine	–	43.589	–
Energia elettrica prodotta da impianto fotovoltaico	3.253	3.238	3.045
	257.977	276.412	303.179
Meno: energia ceduta in rete prodotta da impianto fotovoltaico	409	355	236
Meno: energia elettrica prodotta internamente da impianto diverso da fotovoltaico	–	–	–
Totale	257.569	276.058	302.943
di cui da fonti rinnovabili	2.844	46.472	2.808
Carburanti autoveicoli			
	lt		
Diesel	34.393	41.344	41.525
Benzina	997	1.746	2.761
Metano	113	308	540
GPL	–	13	37
Totale	35.503	43.411	44.864
Gas naturale (metano) per riscaldamento			
	smc cu.m.		
Metano	363.327	391.532	376.651
Totale	363.327	391.532	376.651
Altre fonti			
Teleriscaldamento			
	kWh		
Totale	12.188	8.303	7.633
	12.188	8.303	7.633
Legno			
	kg		
Totale	5.816	5.069	5.832
	5.816	5.069	5.832
GPL			
	lt		
Totale	2.240	4.566	5.879
	2.240	4.566	5.879
Totale consumo energia - Gj	676.643	728.938	743.803
Di cui da fonti rinnovabili	2.844	46.472	2.808
incidenza rinnovabili	0, 42%	6,38%	0, 39%

Camst group (Italia) – intensità energetica¹

		2020	2021	2022
Consumi energia	Gj	608.923	658.034	660.671
Metrica (numero di pasti) ²	Nr	72.615.031	93.456.641	102.789.997
Indice intensità		8,39	7,05	6,43

¹ L'indice di intensità energetica calcolato con la metrica dei pasti include nel perimetro solo Camst capogruppo ristorazione, Bassa Romagna, Gerist, Finrest e Forest essendo la metrica utilizzata per il facility e I Praticelli diversa (rispettivamente work orders e posti letto).

² Ristorazione - Il Sge (sistema energia) calcola il numero di pasti totale comprensivo dei passaggi interni (Pint) che generano in ogni caso consumi energetici.

Camst capogruppo facility – intensità energetica

		2020	2021	2022
Consumi energia	Gj	52.887	56.678	67.307
Metrica (numero di work order)	Nr	55.900	60.998	51.218
Indice intensità		946,10	929,18	1.314,13

Camst capogruppo food – intensità energetica

		2020	2021	2022
Consumi energia	Gj	594.307	643.366	651.833
Metrica (numero di pasti) ¹	Nr	70.748.686	92.126.070	101.589.715
Indice intensità		8,40	6,98	6,42

¹ 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

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.

Novità rispetto agli anni precedenti è l'estensione dell'analisi energetica alla società del gruppo Ristorazione Futura Srl, società di Camst group specializzata nella logistica e nella commercializzazione di prodotti destinati alla ristorazione. La nuova società gestirà il magazzino centralizzato, sito che costituiva da solo la tipologia F.

Per ogni locale del gruppo è stata calcolata l'energia primaria consumata, espressa in kilowattora primari, in sigla kWhep, che rappresenta l'energia complessiva impiegata in ogni singolo sito. Con il termine "primaria" si identifica una fonte di energia presente in natura, che può essere rinnovabile (energia solare, eolica, idroelettrica, ecc.) o esauribile (come petrolio grezzo, gas naturale, carbone). Altre, come l'energia elettrica o il teleriscaldamento, sono fonti invece secondarie, perché prodotte dalla trasformazione di una primaria. Per sommare

fonti tra loro non omogenee e calcolare i consumi complessivi dei locali del gruppo serve una conversione in energia primaria. Rientrano nei confini dell'analisi energetica tutti i locali in cui Camst ha la gestione diretta dell'energia, mentre sono esclusi i siti che si caratterizzano per:

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

Nella tabella seguente è riportato il numero dei locali rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione dell'energia, confrontato con le gestioni in cui vengono conteggiati i pasti o l'emissione degli scontrini. Poiché Camst è un'impresa multi-sito complessa, l'analisi energetica viene elaborata coerentemente con la gamma dei servizi erogati, individuando 7 tipologie di sito (come riportato in tabella a p. 208) secondo il seguente approccio:

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

Campo di applicazione dell'analisi (unità)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Locali rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione dell'energia	158	153	152	156	154	142	151
Locali complessivi nei quali sono prodotti pasti o emessi scontrini	1.904	1.972	1.865	1.809	1.734	1.799	1.773

Indicatori di prestazione

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

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

- A (cucina centralizzata e self service senza o con uffici); B (cucina centralizzata senza o con uffici) C (self service) e C COM (pubblico esercizio con orario continuato): si divide il consumo espresso in energia primaria per il numero dei pasti prodotti; questo indice rappresenta il consumo di energia per produrre ogni singolo pasto;
- D (uffici): si divide il consumo espresso in energia primaria per la superficie totale dell'immobile; questo indice rappresenta il consumo specifico di energia per metro quadro;
- E (bar): si divide il consumo espresso in energia primaria per il numero di scontrini emessi; questo indice

rappresenta il consumo specifico di energia per scontrino;

- F (magazzino centralizzato): si rapporta tramite algoritmo il consumo espresso in energia primaria alle tonnellate di merce movimentata e alla temperatura media esterna; questo indice rappresenta l'efficienza energetica nello stoccaggio e movimentazione delle merci nel magazzino centralizzato.

Nella tabella sono riportati i risultati complessivi dell'analisi energetica 2022, messi a confronto con la nuova baseline, pari ai risultati raggiunti nel periodo 2017-2020. Il consumo totale è calcolato sommando l'energia primaria di tutti i siti che rientrano nell'analisi energetica (A, B, C, C COM, D, E, F). Il numero di pasti prodotti è determinato sommando la produzione dei locali appartenenti alle tipologie A, B, C e C COM. Il consumo specifico di energia primaria per singolo pasto è ottenuto dividendo l'energia primaria complessiva per il numero di pasti prodotti e rappresenta l'energia primaria media per produrre un singolo pasto.

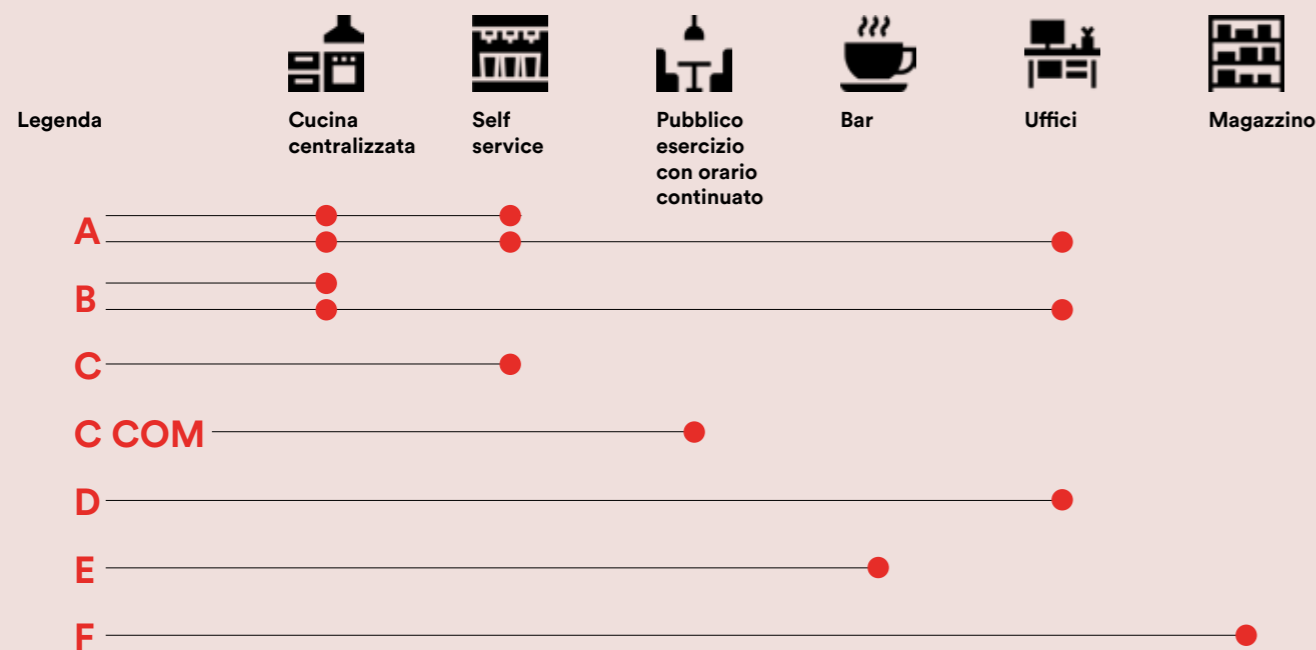
Obiettivi e risultati

Vengono di seguito riportati, per ogni singola tipologia, i risultati dell'analisi energetica aziendale. La variazione percentuale dell'indice di prestazione è calcolata per l'indice complessivo e per la tipologia F, in coerenza con gli obiettivi fissati per il quinquennio 2021-2025. Le variazioni sono calcolate rispetto ai valori medi del periodo 2017-2020, che risulta essere la nuova baseline di riferimento. Per il 2022 l'indice

complessivo ha evidenziato una riduzione del 11,64% rispetto alla nuova baseline 2017-2020. Invece l'indice della tipologia F evidenzia un peggioramento di quasi il 24,91% (in miglioramento però rispetto al 2021), dovuto alla riduzione della merce movimentata. Non sono stati calcolati scostamenti degli indici riguardanti le tipologie A, B, C, C COM e E, poiché non vi sono obiettivi specifici. Per il quinquennio 2021-2025 sono gli obiettivi riportati nel prospetto.

Dati complessivi (locali Camst rientranti nell'analisi)

	Nuova baseline 2017-2020	2022
Consumo energia primaria (kWhep)	518.492.291 (cumulato)	107.338.861
Numero di pasti prodotti	169.716.459 (cumulato)	39.763.661
Indice di prestazione Consumo energia primaria / numero di pasti (kWhep/pasti)	3,055	2,699
Variazione indice di prestazione rispetto anno precedente (%)		-11,64%



I risultati dell'analisi energetica

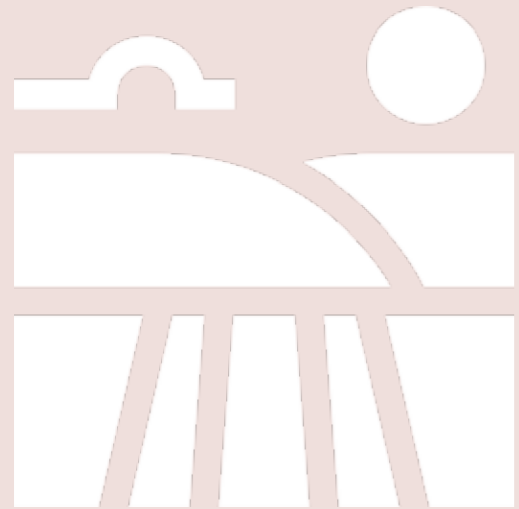
Tipologia	Indice	Vecchia baseline 2016	Nuova baseline 2017-2020	2022
A	kWhep/pst	2,375*	2,565	2,217
	Var (%)		7,98%	
B	kWhep/pst	1,735	1,818	1,760
	Var (%)		4,70%	
C	kWhep/pst	6,313	6,474	6,192
	Var (%)		2,54%	
C COM	kWhep/pst	9,112	9,629	16,733
	Var (%)		5,68%	
D	kWhep/m2	339,02*	279,142	269,356
	Var (%)		-17,71%	
E	kWhep/scn	0,822	0,867	1,315
	Var (%)		5,42%	
F	kWhep/ton**	6,797	6,480	8,094
	Var (%)		-4,66%	24,91%
Complessivo	kWhep/pst	3,130	3,055	2,699
	Var (%)		-2,41%	-11,64%

* Rettifica valore rispetto al bilancio pubblicato nel 2016.

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

Gli obiettivi 2021-2025

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



Interventi di efficientamento energetico

Nel 2022, periodo post Covid, sono stati realizzati 22 interventi di efficienza energetica che hanno comportato la riduzione di quasi 667.000 kWh primari di energia.

Gli investimenti hanno interessato in particolare le seguenti azioni:

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

Inoltre, al fine di ridurre gli sprechi, dalla collaborazione tra l'ufficio gestione energia e l'ufficio formazione è nato il progetto "Accendiamo il risparmio... energetico". Camst ha deciso di affrontare questa sfida attraverso la realizzazione di un corso di formazione online che garantisca approccio e

modalità innovativi, per un impatto più diretto nella vita quotidiana di ogni dipendente della ristorazione. Il corso di formazione si caratterizza per essere:

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

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

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

Considerato il successo della prima edizione, i cui risultati sono riportati nel capitolo 8, nel paragrafo sulla formazione, Camst ha deciso di confermare il progetto anche per il 2023.



Controlli per sistemi di gestione

Nell'ambito dei sistemi di gestione ambientali, ogni anno vengono effettuati controlli da terze parti nelle sedi e nei centri produttivi e nei cantieri che rientrano nel perimetro delle

diverse certificazioni, come evidenziato dalla tabella seguente che illustra l'andamento dell'ultimo triennio. Nel corso del 2022 gli enti di certificazione hanno condotto complessivamente 40 verifiche ispettive su sistemi di certificazioni ambientali, riportando complessivamente 6 non conformità minori puntualmente gestite.

Camst group (Italia) – Controlli effettuati e non conformità per sistemi di gestione (unità)

	2020	2021	2022
Controlli effettuati dall'ente di certificazione ai centri di produzione, alle sedi di area territoriale e sede centrale per sistema di gestione per ISO 140001 e 50001, EMAS, ECOLABEL, UNI CEI 11352			
Ispezioni per sistema ambiente (ISO 14001) - food	11	12	15
di cui non conformità	2	7	6
Ispezioni per sistema ambiente (ISO 14001) - facility	16	20	13
di cui non conformità	3	1	–
Ispezioni per EMAS - food	1	1	1
di cui non conformità	–	–	–
Ispezioni per sistema energia (ISO 50001) - food	13	11	10
di cui non conformità	–	–	–
Ispezioni per UNI CEI 11352 - facility	–	–	1
di cui non conformità	–	–	–
Totale verifiche ispettive effettuate dagli enti di certificazione	41	44	40

9.3 Emissioni e cambiamenti climatici

Camst ha avviato un percorso di misurazione dei propri impatti ambientali lungo la catena del valore per definire più puntualmente il proprio piano pluriennale di decarbonizzazione.

Emissioni

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

I calcoli sono presentati sulla base del metodo location-based, che prevede di contabilizzare le emissioni derivanti dal consumo di elettricità, applicando fattori di emissione medi nazionali per i diversi paesi in cui viene acquistata energia elettrica. I parametri per il calcolo delle emissioni a partire dal consumo di carburante si basano su fonti Ispra - Ministero Ambiente (www.isprambiente.gov.it, su dgr 967/2015 e dgr 1275/2015). Gli indici di intensità delle emissioni per il triennio 2020-2022 sono riportati nelle pagine successive (tabelle a pp.214-215). I parametri di riferimento utilizzati per il calcolo di tali indici sono analoghi a quelli impiegati per gli indici di intensità dell'energia. La divisione facility riporta un peggioramento nell'indice.

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

	2020	2021	2022
Emissioni GHG / CO₂ - Scope 1 t CO₂e			
Carburante autoveicoli			
Diesel	2.443	2.890	2.956
Benzina	67	117	184
GPL	-	1	2
Emissioni	2.510	3.008	3.143
Gas naturale (metano) per riscaldamento			
Emissioni	20.431	22.006	21.255
Altre fonti - Teleriscaldamento			
Emissioni	1.219	830	763
Altre fonti - GPL			
Emissioni	138	280	361
F-Gas	2.034	1.783	1.913
Totale emissioni Scope 1	26.331	27.908	27.435

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

	2020	2021	2022
Emissioni GHG / CO₂ - Scope 1 + Scope 2 t CO₂e			
Emissioni GHG - Scope 1	26.331	27.908	27.435
Emissioni GHG - Scope 2 Location based	17.824	19.421	21.338
Totale	44.155	47.329	48.773
Emissioni GHG / CO₂ - Scope 1 + Scope 2 t CO₂e			
Emissioni GHG - Scope 1	26.331	27.908	27.435
Emissioni GHG - Scope 2 Market based	32.447	29.117	38.065
Totale	58.778	57.025	65.500

Camst group (Italia) - intensità emissioni (t)¹

	2020	2021	2022
Intensità emissioni – Location based			
Emissioni Scope 1 + Scope 2 t CO ₂ e	40.151	43.136	43.696
Metrica (numero pasti) ² nr	72.615.031	93.456.641	102.789.997
Indice intensità	0,55	0,46	0,43
Intensità emissioni – Market based			
Emissioni Scope 1 + Scope 2 t CO ₂ e	54.362	52.451	59.389
Metrica (numero pasti) ² nr	72.615.031	93.456.641	102.789.997
Indice intensità	0,75	0,56	0,58

¹L'indice di intensità energetica calcolato con la metrica dei pasti include nel perimetro solo Camst capogruppo ristorazione, Bassa Romagna, Gerist, Finrest e Forest essendo la metrica utilizzata per il facility e I Praticelli diversa (rispettivamente work orders e posti letto).
²Ristorazione - Il Sge (sistema energia) calcola il numero di pasti totale comprensivo dei passaggi interni (Pint) che generano in ogni caso consumi energetici.

Camst capogruppo facility - intensità emissioni (t)

	2020	2021	2022
Intensità emissioni – Location based			
Emissioni Scope 1 + Scope 2 t CO ₂ e	3.108	3.332	4.150
Metrica (numero work orders) nr	55.900	60.998	51.218
Indice intensità	55,61	54,63	81,03
Intensità emissioni – Market based			
Emissioni Scope 1 + Scope 2 t CO ₂ e	3.231	30.904	40.168
Metrica (numero work orders) nr	55.900	60.998	51.218
Indice intensità	57,80	506,63	784,26

Camst capogruppo food - intensità emissioni (t)

	2020	2021	2022
Intensità emissioni – Location based			
Emissioni Scope 1 + Scope 2 t CO ₂ e	39.071	42.179	43.107
Metrica (numero pasti) nr	70.748.686	92.126.070	101.589.715
Indice intensità	0,55	0,46	0,42
Intensità emissioni – Market based			
Emissioni Scope 1 + Scope 2 t CO ₂ e	52.917	51.146	58.608
Metrica (numero pasti) nr	70.748.686	92.126.070	101.589.715
Indice intensità	0,75	0,56	0,58



Misuriamo per migliorare: il percorso di decarbonizzazione di Camst

Nel corso del 2023 Camst ha avviato un percorso di misurazione dei propri impatti ambientali lungo la catena del valore con l'obiettivo di definire un percorso pluriennale di decarbonizzazione.

Un tema che sta acquisendo una sempre maggiore rilevanza all'interno del dibattito politico nazionale ed europeo è senza dubbio quello dell'ambiente e con l'entrata in vigore della Corporate sustainability reporting directive (CSRD) un numero sempre maggiore di imprese saranno chiamate a misurare e ridurre le proprie emissioni lungo tutta la catena del valore.

In questo contesto in rapida evoluzione cresce la valenza di iniziative come la strategia di decarbonizzazione di Camst che mirano ad anticipare l'evoluzione normativa e a strutturare un piano d'azione concreto per la riduzione delle emissioni tramite

la combinazione di approcci strategico-manageriali con strumenti analitici basati sul ciclo di vita. La misurazione riguarderà non solo le emissioni di gas clima alteranti generate direttamente e indirettamente dall'intera catena del valore di Camst, ma anche un set di 16 indicatori di impatto. La misurazione, iniziata a marzo 2023 a livello di gruppo Italia (Lca – analisi del ciclo di vita dei prodotti/ servizi), sarà propedeutica alla definizione di iniziative di mitigazione per la riduzione degli impatti ambientali con l'obiettivo di determinare dei target di riduzione delle emissioni, in base a riferimenti di settore e ad iniziative internazionali. Entro l'autunno del 2023 saranno disponibili i primi risultati dell'analisi, che permetterà a Camst group di strutturarsi per la misurazione e riduzione delle emissioni Scopo 1, 2 e 3.



9.4 Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica

Per monitorare costantemente i consumi idrici - che in Camst sono legati ai processi caratteristici delle cucine - l'azienda ha costituito un campione rappresentativo di unità produttive, sempre sotto controllo.

Per i processi di produzione dell'area ristorazione l'acqua è un elemento fondamentale ma anche una risorsa indispensabile per le altre attività e per i servizi offerti nel facility management, in particolare all'area soft. In termini di rilevazioni dei dati, si evidenzia che, nei locali della divisione facility, tuttavia, le utenze e i relativi consumi non sono diretti, ma prevalentemente gestiti dai clienti. Camst opera con piena consapevolezza dell'importanza strategica che la risorsa acqua riveste e dello stress idrico che caratterizza una parte significativa del territorio italiano, quindi, anche di tante aree in cui opera il gruppo.

Lo stress idrico è un parametro che misura il rapporto tra il prelievo totale di acqua e le forniture rinnovabili disponibili di superficie e sotterranee. I prelievi di acqua includono gli usi domestici, industriali e agricoli. Valori più elevati indicano una maggiore concorrenza tra gli utenti.

Per la valutazione delle aree a stress idrico si è fatto riferimento all'aqueduct water risk

atlas wri.org/aqueduct del World resources institute. Le sedi operative e i locali di Camst group a livello italiano sono ubicate in tutto il territorio nazionale, che presenta per la maggior parte aree a stress idrico alto. La politica di gestione della risorsa idrica di Camst group prevede lo sviluppo e l'applicazione di soluzioni che consentano la riduzione dei prelievi idrici.

L'acqua viene interamente prelevata dalla rete di distribuzione idrica locale (acquedotto). I consumi sono originati dai processi di produzione caratteristici delle cucine e sono stati stimati sulla base di una rilevazione puntuale degli scarichi idrici presso un campione rappresentativo di unità produttive. Ai sensi delle norme e della regolazione vigente, nella rete fognaria pubblica del territorio confluiscono gli scarichi delle acque reflue di Camst, Finrest, Bassa Romagna. La divergenza tra il dato dei litri di acqua prelevati e quello dei litri scaricati è imputabile principalmente al processo di evaporazione e di incorporazione dell'acqua nel prodotto finito.

Stress idrico in Italia

Fonte: World Resources Institute

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



Camst group (Italia) – prelievi idrici (megalitri)

	2020	2021	2022
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	886,056	909,127	1.026,92
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	–	–	–
Totale	886,056	909,127	1.026,92

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

	2020	2021	2022
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)			
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	667,203	564,888	712,124
Altre tipologie di acqua ($> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	–	–	–
Totale	667,203	564,888	712,124

Camst group (Italia) – consumi idrici (megalitri)

	2020	2021	2022
Totale consumi di acqua	218,852	344,239	314,80

Camst group (Italia) - indice di efficienza¹

		2020	2021	2022
Consumo di acqua	mc	216	340	315
Pasti	nr	70.748.686	92.126.070	101.589.715
Indice intensità		0,003	0,004	0,003

¹Dalla tabella sopra sono esclusi i Praticelli e il facility che utilizzano metriche diverse dai pasti.

L'uso consapevole della carta stampata

Continua la partnership con uno dei nostri fornitori di stampanti per mitigare l'impatto generato dalla carta stampata proveniente dalle 30 stampanti in noleggio. Dall'inizio del progetto, nel 2017, ad oggi Camst ha compensato l'equivalente di 3.761.135 pagine standard stampate con la piantumazione di circa 451 alberi in diversi paesi del mondo come Canada, Francia, Irlanda, Irlanda, Madagascar e Usa.

In linea con questo progetto, la direzione sistemi informativi ha dato avvio nel 2022 ad un programma parallelo per la riduzione del numero delle stampanti presenti nelle sedi e negli uffici amministrativi di Camst. Oltre all'abbattimento dei costi di stampa, dei toner e della manutenzione, l'impatto ambientale migliora quando la stampa viene ridotta e/o sostituita dalla consultazione in digitale. L'obiettivo è educare la popolazione aziendale

a un uso parsimonioso e contenuto della carta stampata, riducendo l'impatto generato. Il progetto, inoltre, prevede la possibilità di stampa solo con caratteristiche di default per il risparmio del toner e l'applicazione del metodo della stampa trattenuta. Quest'ultimo consiste in una conferma della stampa da parte dell'utente direttamente dal display della stampante, evitando documenti stampati e successivamente dimenticati.

Per sensibilizzare maggiormente le persone, è prevista la redazione di un report individuale per monitorare l'utilizzo personale delle stampanti che dia evidenza anche dei costi per l'azienda e per l'ambiente. Ad oggi sono state rimosse circa 50 stampanti dagli uffici e con l'arrivo del nuovo sistema di stampe trattenute scenderà ancora riducendo la necessità delle stampanti "personali".



GRI content index

Statement of use

Il bilancio di sostenibilità di Camst group, relativo all'esercizio 2022 [01 gennaio – 31 dicembre 2022] è stato redatto secondo l'opzione di rendicontazione with reference to the GRI Standards (con riferimento ai GRI Standards).

GRI 1 adottati

GRI 1 Foundation 2021

GRI Sector Standards applicabili

GRI 13: Agriculture Aquaculture and Fishing Sectors

GRI Standards – Informativa generale

GRI sustainability reporting standard	Riferimenti capitolo/paragrafo	Note applicazione standard / omissioni
GRI 2 - INFORMATIVE GENERALI - VERSIONE 2021		
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
2.1	Dettagli organizzativi	01 Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / Chi siamo
2.2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	01 Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / Struttura e storia del gruppo
2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
2.4	Revisione delle informazioni	Nota metodologica
2.5	Assurance esterna	03 Governance e condotta responsabile del business/Gli organi societari
Attività e lavoratori		
2.6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	01 Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / Mercati e scenari 02 Il modello di business e la value chain / Aree di business e mercati. I settori in cui opera Camst group 02 Il modello di business e la value chain / Innovazione, ricerca, sviluppo e digitalizzazione 02 Il modello di business e la value chain / La supply chain 02 Il modello di business e la value chain / I clienti 02 Il modello di business e la value chain / Le partnership di Camst 02 Il modello di business e la value chain / Le membership 02 Il modello di business e la value chain / Radicamento nel territorio e relazioni con le comunità
2.7	Dipendenti	02 Il modello di business e la value chain / I dipendenti
2.8	Lavoratori non dipendenti	02 Il modello di business e la value chain / I dipendenti 08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
Governance		
2.9	Struttura e composizione della governance	03 Governance e condotta responsabile del business / Gli organi societari 03 Governance e condotta responsabile del business / Il processo di delega e la struttura organizzativa
2.10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	03 Governance e condotta responsabile del business / Il processo di delega e la struttura organizzativa
2.11	Presidente del massimo organo di governo	03 Governance e condotta responsabile del business / Il consiglio di amministrazione
2.12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	03 Governance e condotta responsabile del business / Il consiglio di amministrazione 03 Governance e condotta responsabile del business / Il processo di delega e la struttura organizzativa
2.13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	03 Governance e condotta responsabile del business / Il processo di delega e la struttura organizzativa
2.16	Comunicazione delle criticità	03 Governance e condotta responsabile del business / Il processo di delega e la struttura organizzativa 03 Governance e condotta responsabile del business / Il consiglio di amministrazione
Strategia, politiche e prassi		

2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	01 Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / Strategia 01 Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / Il Piano strategico 01 Identità – strategia e impegno per lo sviluppo sostenibile / Il contributo di Camst allo sviluppo sostenibile 06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
2.23	Impegno in termini di policy	03 Governance e condotta responsabile del business / Il modello organizzativo e di controllo 06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	03 Governance e condotta responsabile del business / Il modello organizzativo e di controllo
2.25	Processi volti a rimediare impatti negativi	03 Governance e condotta responsabile del business / Il modello organizzativo e di controllo 03 Governance e condotta responsabile del business / Governance e compliance 06 Etica e integrità / Etica e integrità del business
2.26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	03 Governance e condotta responsabile del business / Il modello organizzativo e di controllo
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	03 Governance e condotta responsabile del business / Governance e compliance
2.28	Appartenenza ad associazioni	02 Il modello di business e la value chain / Le partnership di Camst 02 Il modello di business e la value chain / Le membership 02 Il modello di business e la value chain / Radicamento nel territorio e relazioni con le comunità 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / La sfida per la riduzione dello spreco alimentare
Coinvolgimento degli stakeholder		
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	02 Il modello di business e la value chain / Stakeholder
2.30	Contratti collettivi	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Opportunità di crescita e di sviluppo delle risorse umane
GRI 3 - TEMI MATERIALI - VERSIONE 2021		
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	04 I temi materiali / Gli impatti e i temi materiali di Camst 04 I temi materiali / Il processo di identificazione, valutazione e prioritizzazione
3.2	Elenco di temi materiali	04 I temi materiali / I temi materiali
3.3	Gestione dei temi materiali	04 I temi materiali / Temi materiali: obiettivi e impegni 04 I temi materiali / Gli impatti e i temi materiali di Camst 06 Etica e integrità / Etica e integrità del business 06 Etica e integrità / Data privacy e cyber security 05 La sostenibilità economica e finanziaria / La creazione di valore economico 05 La sostenibilità economica e finanziaria / Gli investimenti finanziari e il fattore ESG 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Approvvigionamento e uso delle materie prime 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Salute, sicurezza e qualità del prodotto e servizio 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / La sfida per la riduzione dello spreco alimentare 08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Opportunità di crescita e di sviluppo delle risorse umane 08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Change management 08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione 08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro 02 Il modello di business e la value chain / Le partnership di Camst 02 Il modello di business e la value chain / Le membership 02 Il modello di business e la value chain / Radicamento nel territorio e relazioni con le comunità 09 Ambiente / Ambiente e gestione dei processi produttivi 09 Ambiente / Energia ed efficienza energetica 09 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici 09 Ambiente / Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica

GRI Standards – Informativa temi materiali / Indicatori specifici

La tabella riporta il riferimento ai GRI Topic Standards utilizzati per la rendicontazione dei temi materiali. Si segnala che, ove non diversamente specificato, sono stati utilizzati i GRI Standards pubblicati nel 2016. Per l'informativa sui temi di prelievi idrici e in

materia di salute e sicurezza sul lavoro sono stati rispettivamente utilizzati gli standard GRI 301 Acqua e scarichi e GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro, pubblicati nel 2018. Relativamente all'informativa sui rifiuti è stato adottato lo standard GRI 306 Rifiuti, pubblicato nel 2020.

Note
applicazione
standard /
omissioni

GRI Sustainability Reporting Standard	Riferimenti capitolo/paragrafo	Note applicazione standard / omissioni
GRI 200	TEMI ECONOMICI	
201	PERFORMANCE ECONOMICHE	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	05 La sostenibilità economica e finanziaria / La creazione di valore economico 05 La sostenibilità economica e finanziaria / La solidità patrimoniale e la partecipazione sociale
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	05 La sostenibilità economica e finanziaria / Gli investimenti finanziari e il fattore ESG
203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	05 La sostenibilità economica e finanziaria / Gli investimenti finanziari e il fattore ESG
204	PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Approvvigionamento e uso delle materie prime
205	ANTICORRUZIONE	
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	06 Etica e integrità / Etica e integrità del business
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
206	COMPORTEMENTO ANTICONCORRENZIALE	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
207	IMPOSTE - 2019	
207-1	Approccio alla fiscalità	06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
GRI 300	TEMI AMBIENTALI	
301	MATERIALI	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Approvvigionamento e uso delle materie prime
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Approvvigionamento e uso delle materie prime
302	ENERGIA	
302-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	09 Ambiente / Energia ed efficienza energetica
302-3	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	09 Ambiente / Energia ed efficienza energetica
302-4	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	09 Ambiente / Energia ed efficienza energetica
303	ACQUA E SCARICHI IDRICI - 2018	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	09 Ambiente / Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	09 Ambiente / Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica
303-3	Prelievo idrico	09 Ambiente / Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica
303-4	Scarico di acqua	09 Ambiente / Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica
303-5	Consumo di acqua	09 Ambiente / Uso sostenibile e circolarità della risorsa idrica
305	EMISSIONI	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	09 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	09 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	09 Ambiente / Emissioni e cambiamenti climatici
306	RIFIUTI	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / La sfida per la riduzione dello spreco alimentare

306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	09 Ambiente / Ambiente e gestione dei processi produttivi
306-3	Rifiuti prodotti	09 Ambiente / Ambiente e gestione dei processi produttivi
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	09 Ambiente / Ambiente e gestione dei processi produttivi
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	09 Ambiente / Ambiente e gestione dei processi produttivi
GRI 400	TEMI SOCIALI	
401	OCCUPAZIONE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
401-3	Congedo parentale	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortunati sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-10	Malattie professionali	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO - 2018	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-3	Servizi di medicina sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-9	Infortunati sul lavoro	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
403-10	Malattie professionali	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Salute e sicurezza sul lavoro
404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
405	DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	08 Risorse umane e ambiente di lavoro / Ambiente di lavoro: pari opportunità, diversità e inclusione
406	NON DISCRIMINAZIONE	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
414	VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura
416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi.	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Sostenibilità e responsabilità della catena di fornitura 07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Salute, sicurezza e qualità del prodotto e servizio 06 Etica e integrità / Compliance ambientale, sociale ed economica
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	07 Filiera: prodotti, servizi e clienti / Salute, sicurezza e qualità del prodotto e servizio
417	MARKETING ED ETICHETTATURA	
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	06 Etica e integrità / Comunicazione e marketing responsabile
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	06 Etica e integrità / Comunicazione e marketing responsabile
418	PRIVACY DEI CLIENTI	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	05 La sostenibilità economica e finanziaria / Gli investimenti tecnici 06 Etica e integrità / Data privacy e cyber security

ORMA, RESPONSABILITÀ, DESTINO, TESTIMONIANZA,
LASCITO, TRACCIA, DIREZIONE

Una nuova impronta ogni giorno

Prima che si affermasse come neologismo per definire uno o più indicatori (impronta ecologica, impronta digitale, ecc.), il termine era già parecchio interessante nella sua accezione originaria per il background di tutto rispetto e per la vitalità sempre attiva. “Segno che lascia un corpo impresso su un altro” recita il dizionario della Treccani. Un significato legato alla dimensione fisica, declinabile in tanti ambiti diversi, usato nel linguaggio letterario come sinonimo di “orma” per aprire panorami decisamente ampi: “Segno, indizio lasciato da un avvenimento, da un’azione” si legge sempre nella Treccani, dove si portano ad esempio citazioni che vanno da Dante, a Foscolo, a Manzoni. È un fatto, però, che anche nel linguaggio comune “lasciare un’impronta”

è un’espressione largamente usata per richiamare l’attenzione sul contributo che ciascuno di noi, nel suo piccolo e con il proprio agire, è chiamato ad apportare al mondo. Non c’è più bisogno di ricorrere a una dimensione eroica dell’esistenza, che ormai non è più nelle corde della contemporaneità. Le immagini che il termine evoca, al contrario, sono pacate ma profonde, proprie di un agire calmo ma determinato, consapevole. Una prospettiva, questa, che ci riconduce di nuovo alla parola “responsabilità”, ponendo a noi umani un interrogativo molto semplice: che tipo di impronta vogliamo lasciare, come individui e come collettività? Un quesito come questo merita di essere posto di nuovo ogni giorno.

IMPRONTA

Relazione d'impatto 2022, la prima di Camst

“Diventare società benefit rappresenta una tappa importante del percorso verso un modello di impresa sostenibile che da anni Camst sta perseguendo attraverso l'attenzione alle persone, alle comunità e all'ambiente. Vogliamo che questo nostro impegno sia scritto a chiare lettere nel nostro statuto. In questo modo gli impegni che ci assumiamo saranno più forti e concreti”.

Camst cooperativa benefit

Scopo del passaggio a società benefit è quello di attuare un'evoluzione progressiva del modello di business e operativo, assicurando benessere e dignità a tutti i lavoratori dell'azienda, con una attenzione particolare verso i giovani, mettendo in atto pratiche di business trasparenti e rigenerative attraverso un'innovazione guidata da principi di qualità, salute e sostenibilità.

Il nuovo statuto benefit

Le modifiche inserite nello statuto di Camst soc. coop a r.l. approvate dall'assemblea straordinaria dei soci del 24 febbraio 2023, integrano obiettivi sociali ed ambientali a quelli economici mutualistici. Acquisendo la qualità di società benefit, "la società intende perseguire anche più finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, territorio, ambiente e altri portatori di interesse" (titolo II - scopo e oggetto, art. 3 - scopo). Di seguito, gli obiettivi di beneficio comune definiti da Camst. "La società svolgerà la propria attività nelle aree sopra elencate, coniugando il proprio sviluppo economico e la propria missione mutualistica con finalità di beneficio comune che, in qualità di società benefit, la società, ai sensi dell'articolo 1, comma 376 e seguenti della Legge 208/2015 (Legge di stabilità 2016), intende perseguire, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse. Qualificandosi come società benefit, ha identificato alcune specifiche finalità di beneficio comune come maggiormente significative per l'attività della società, attraverso un'analisi condotta in conformità con l'allegato 4 e 5 all'articolo 1 comma 378 della Legge 208/2015.

Nell'ambito delle attività che costituiscono l'oggetto sociale e nel conseguimento del proprio scopo mutualistico, la cooperativa persegue quindi le seguenti specifiche finalità di beneficio comune.

- Creare le migliori condizioni per assicurare benessere e dignità a tutte le persone che lavorano per l'azienda, attraverso l'adozione di politiche specifiche e la promozione di una cultura di collaborazione, onestà, fiducia, responsabilità, trasparenza, equità e inclusione.
- Mettere in atto pratiche di business oneste, trasparenti e rigenerative attraverso l'innovazione guidata da principi di qualità, salute e sostenibilità. La cooperativa si impegna anche a stabilire specifici accordi di partnership e interdipendenza con i suoi soci lavoratori e soci sovventori, dipendenti, fornitori, clienti, partner, enti pubblici e altri stakeholder chiave, con il fine ultimo di aumentare la creazione di valore condiviso.
- Attuare un'evoluzione progressiva del proprio modello di business e operativo per contribuire a creare un sistema economico a zero emissioni di gas climalteranti, in linea con gli obiettivi europei di neutralità climatica e quelli nazionali di transizione ecologica. Inoltre, la cooperativa si impegna a valorizzare il territorio attraverso un uso responsabile delle risorse, la riduzione degli sprechi e il rispetto dell'ambiente in generale,

attuando progetti di economia circolare e adottando una metodologia di valutazione di impatto per la produzione di beni e servizi nella propria area di business.

- Fermo il generale perseguimento dei sopraelencati obiettivi, il consiglio di amministrazione della cooperativa fissa, con una pianificazione annuale o triennale, anche degli obiettivi specifici di

beneficio comune, che declinino le tre categorie sopra elencate interesse". (titolo II - scopo e oggetto, art. 4- oggetto). Nelle prossime sezioni viene illustrato in che modo Camst si impegna a perseguire le proprie finalità di beneficio comune nel corso del 2023 tramite la condivisione di obiettivi definiti per ogni finalità con specifici Kpi e target associati.

La prima finalità specifica di beneficio comune

"Creare le migliori condizioni per assicurare benessere e dignità a tutte le persone che lavorano per l'azienda, attraverso l'adozione di politiche specifiche e la promozione

di una cultura di collaborazione, onestà, fiducia, responsabilità, trasparenza, equità e inclusione."

Azioni programmate per il 2023

Azioni	KPI	Target
Pubblicazione della policy risorse umane	Si	Azioni programmate per il 2023
Pubblicazione del modello informativo del codice etico e a disposizione di tutti lavoratori (app People e luoghi di lavoro)	Si	Azioni programmate per il 2023
Predisposizione del modulo formativo sul codice etico	Si	Azioni programmate per il 2023
Revisione dei codici disciplinari	Si	Azioni programmate per il 2023
Progettazione piano di comunicazione interna/formazione su diversity & Inclusion	Si	Azioni programmate per il 2023
Smart meeting per la condivisione delle strategie aziendali: coinvolgimento di tutte le sedi (sede centrale e sedi territoriali)	Si	A partire da maggio 2023 - Ogni 4 mesi
Erogazione di borse di studio per i figli dei dipendenti del valore di 1.000 euro a tutti coloro che hanno i requisiti	% di borse erogate	100%
Formazione giovani talenti facilitatori dell'innovazione	N° persone formate	24 persone

La seconda finalità specifica di beneficio comune

“Mettere in atto pratiche di business oneste, trasparenti e rigenerative attraverso l’innovazione guidata da principi di qualità, salute e sostenibilità. La cooperativa si impegna anche a stabilire specifici accordi

di partnership e interdipendenza con i suoi soci lavoratori e soci sovventori, dipendenti, fornitori, clienti, partner, enti pubblici e altri stakeholder chiave, con il fine ultimo di aumentare la creazione di valore condiviso.”

Azioni programmate per il 2023

Azioni	KPI	Target
Donazioni di attrezzature in disuso ad associazioni	N° di associazioni	2 entro il 2023
Supporto/partecipazione a organizzazioni di promozione dell’innovazione	N° di organizzazioni	2 entro il 2023
Sviluppo della politica antitrust e relativa pubblicazione	Si	Azioni programmate per il 2023
Partnership Camst-Hera: implementazione progetto recupero rifiuti organici per produzione biometano per i locali a gestione diretta nella provincia di Bologna e Modena	Si	Azioni programmate per il 2023
Valorizzazione output progetto Waste to Value (produzione ammendante) per orti urbani Comune di Castenaso (Bologna)”	Si	Azioni programmate per il 2023
Supporto a progetti di ricerca (Pnrr)	N° di progetti	1 entro il 2023

La terza finalità specifica di beneficio comune

“Attuare un’evoluzione progressiva del proprio modello di business e operativo per contribuire a creare un sistema economico a zero emissioni di gas climalteranti, in linea con gli obiettivi europei di neutralità climatica e quelli nazionali di transizione ecologica. Inoltre, la cooperativa si impegna a valorizzare

il territorio attraverso un uso responsabile delle risorse, la riduzione degli sprechi e il rispetto dell’ambiente in generale, attuando progetti di economia circolare e adottando una metodologia di valutazione di impatto per la produzione di beni e servizi nella propria area di business.”

Azioni programmate per il 2023

Azioni	KPI	Target
Recupero OVE (oli vegetali esausti) per progetti di economia circolare	% di locali che producono OVE	100%
Misurazione del carbon footprint di organizzazione Scope 1, 2 & 3	Si	Azioni programmate per il 2023
Mantenimento della certificazione ISO 14001	Si	Annuale
Installazione di un impianto fotovoltaico nella sede centrale (circa 80 kW)	Si	Entro il 2024
Pratiche di efficientamento relative ai consumi di energia nei locali attraverso il coinvolgimento delle persone (concorso interno)	N° di locali premiati	Premiati almeno 3 locali di ristorazione

Misura dell’impatto

L’impegno a condurre la valutazione dell’impatto generato dal perseguimento delle finalità di beneficio comune sulla base dello standard di valutazione esterno internazionale “B Impact Assessment” (BIA).

Il punteggio del BIA non è ancora disponibile in quanto si tratta del primo anno di rendicontazione della relazione di impatto in cui si rendicontano solo gli impegni per l’anno in corso 2023 (relazione zero). Camst si impegna a misurarsi con il seguente strumento nel corso del 2023 e a condividere i risultati all’interno della prossima relazione di impatto.

Conclusioni


Con la prima relazione di impatto di Camst come società benefit vogliamo dichiarare i nostri obiettivi per il bene comune. È una tappa importante del nostro percorso verso un modello di impresa sostenibile che rappresenta per noi una sfida, rispondendo alla nostra vocazione allo stesso tempo. Si tratta di un impegno concreto, di un patto che facciamo con la comunità per restituire valore all’ecosistema in cui operiamo. La nostra scelta guarda al futuro perché crediamo che il modello benefit consenta di consolidare il nostro profilo di sostenibilità, rendendoci più resilienti e maggiormente capaci di adattarci a un mercato in continua evoluzione.

Ringraziamenti

Un grazie speciale a tutte le persone che a vario titolo hanno dedicato tempo e impegno all'elaborazione di questo report e alla realizzazione della pubblicazione.

Progetto editoriale
Homina comunicazione

Finito di stampare nel settembre 2023

 Nel rispetto dell'ambiente questo volume è stampato su carta riciclata