



Sul sentiero della sostenibilità

CAMST BILANCIO SOCIALE 2018

Bilancio Sociale 2018

1

IDENTITÀ E STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Tutto parte da noi.

La nostra storia	12
Principi cooperativi	14
La nostra Vision	15
La nostra Mission	15
La Value Proposition	16
Piano Strategico	17
Il nostro approccio alla responsabilità sociale	18
Innovazione e Sostenibilità	19
Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile	20

2

IL MODELLO OPERATIVO

Ristorazione e
servizi integrati
viaggiano insieme.

Il mercato della ristorazione	26
Il mercato del Facility	30
Il mercato del Cleaning	34
Modello di Business	38
Competitività ed efficienza	40
Segmenti di attività	42
I nostri marchi	44
La presenza di Camst in Italia	46
La presenza del Gruppo all'estero	47
Le principali società del gruppo	48

3

LA GOVERNANCE

La sostenibilità
entra nella
governance.

L'assetto istituzionale	52
La struttura politico sociale	53
La direzione	54
La politica aziendale del Sistema di Gestione Integrato	56
Le Certificazioni	60
Etica e Legalità	62

4

GLI STAKEHOLDER

Creiamo valore
condiviso.

I temi materiali	66
I nostri impegni per le persone e per il pianeta	68
Mappa Stakeholder	70
Il coinvolgimento degli Stakeholder principali	72
Cooperazione	74
Noi per voi	76

Indice

5

I RISULTATI ECONOMICO FINANZIARI

La nostra meta è crescere insieme.

Facciamo crescere il capitale territoriale	80
Utile d'esercizio	81
Il nostro valore aggiunto	82
Partecipazione patrimoniale e finanziaria	84
Partecipazione sociale e servizi ai soci	86
I fornitori	87
Investimenti tecnici	88

6

LE RISORSE UMANE

Il contributo di tutti è per noi energia vitale.

Mettiamo le persone al centro	92
Dipendenti per Aree e rapporto sociale	95
Versamento del capitale sociale	97
Noi nei settori di attività	98
I principi della Responsabilità Sociale	99
Il nostro patrimonio: le competenze	101
Lavorare insieme è il miglior modo per conoscersi	102
L'importanza della sicurezza	105
Libertà di associazione	111
Pratiche disciplinari	112
Orario di lavoro	113
Retribuzione	116
Studiamo il modo di crescere insieme	118

7

LA QUALITÀ

Portiamo avanti la qualità.

Qualità e sicurezza alimentare	122
Prodotti	126
Acquisti "Green"	127
L'alimentazione come momento educativo	130

8

L'AMBIENTE

Rispettiamo le risorse naturali.

La Sostenibilità Ambientale nella nostra offerta di servizi	136
Impronta ambientale	138
La nostra logistica attenta all'ambiente	139
La gestione dei rifiuti	141
Il Sistema di Gestione dell'Energia	142
Risorsa acqua, sorgente di idee	146
Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile	147
Benessere animale	149

9

LO SPRECO ALIMENTARE

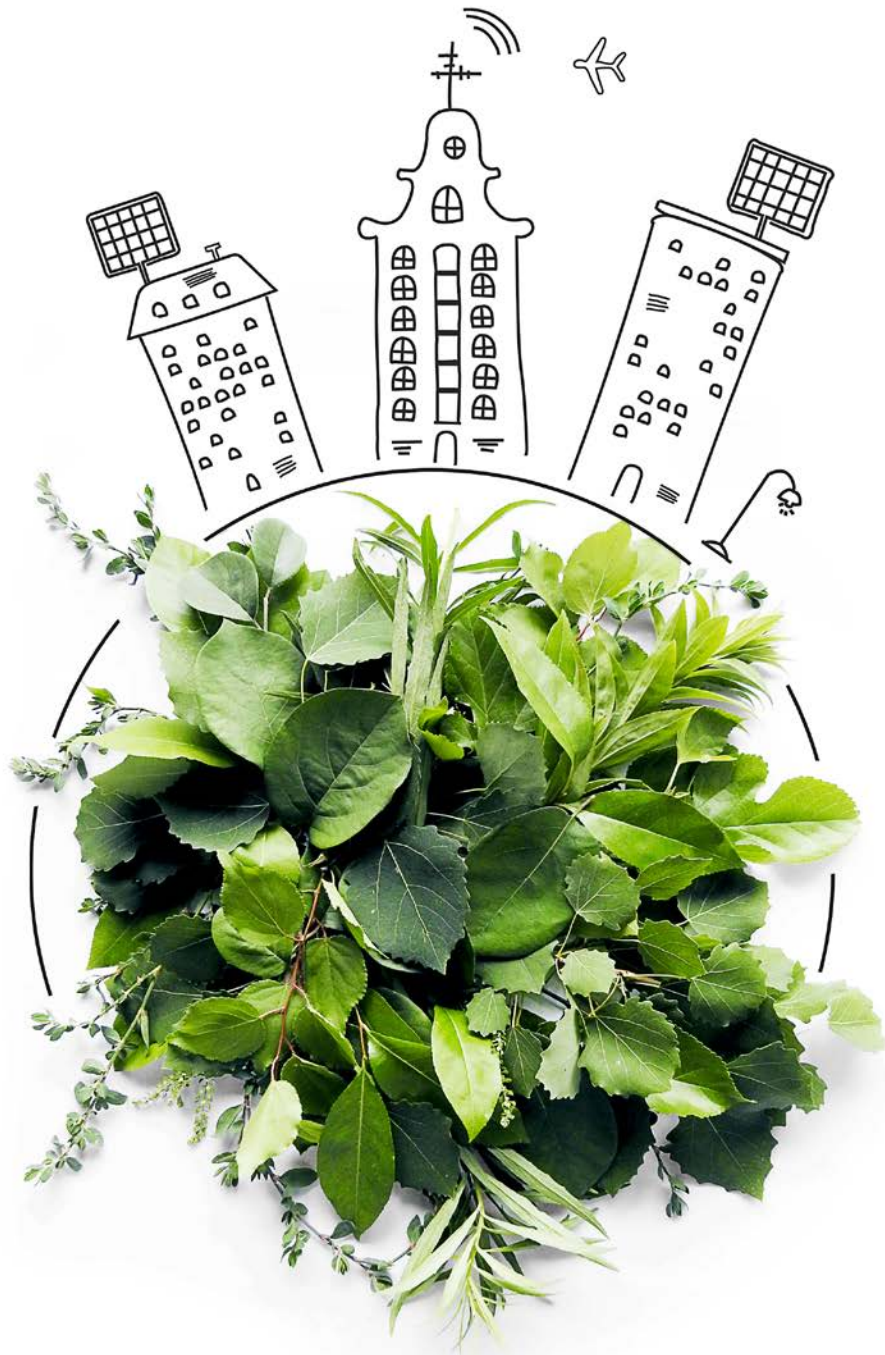
Non lasciamo nulla indietro.

Lo spreco alimentare	156
Il recupero dei pasti	157
Recupero prodotti dal Centro Distributivo	160
La nostra Impronta Ecologica	161

Tutto parte da noi.

①

Il nostro cammino inizia
dal nostro impegno verso
la tutela del pianeta.



La nostra storia

1945

Camst nasce
a Bologna.



anni 70

creiamo il primo Centro
Cottura.



anni 60

il primo
Self-Service.



1973

la nostra ristorazione
è nelle Scuole.

anni 80

benvenuto
Gruppo Camst!



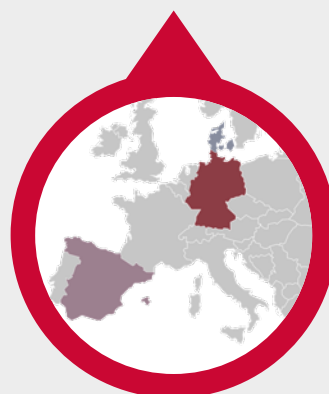
2016

ampliamo
i nostri servizi.



2010

apriamo il
Centro Distributivo.



2017

sviluppo all'estero.

Principi Cooperativi



1 **VOLONTARIETÀ E PORTA APERTA**

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

3 **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.

2 **UNA TESTA, UN VOTO**

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

La nostra Vision

Da sempre le persone si nutrono di conoscenza, di affetti, di valori, di cultura e di cibo dei loro territori, producendo ed innovando beni e servizi per migliorare il benessere collettivo.

SALUTE, SICUREZZA, TEMPO, INFORMAZIONE E QUALITÀ degli stili di vita assumono un valore crescente.

Un'esperienza che accresce benessere e dignità si realizza offrendo **SERVIZI SOSTENIBILI ED ETICI.**

La nostra Mission

CI IMPEGNIAMO

ad essere per i nostri clienti e consumatori il partner affidabile e di riferimento per i servizi di ristorazione e di supporto alla loro attività. Miglioriamo la vita e il benessere prendendoci cura e anticipando i bisogni con soluzioni innovative. Vogliamo creare emozioni con prodotti e servizi eccellenti. La passione delle nostre persone è il cuore, l'energia e il motore che partendo dalla tradizione italiana dal 1945 ci spinge ogni giorno a fare meglio.

MIGLIORIAMO

costantemente i processi, la qualità e la soddisfazione dei servizi offerti.

PROTEGGIAMO E VALORIZZIAMO

le comunità ed il territorio in cui operiamo, facendo in modo che ogni nostra azione abbia un impatto positivo sulla società e sull'ambiente.

CONDIVIDIAMO

da sempre con i clienti, gli stakeholder e le nostre persone i valori della nostra impresa cooperativa, mantenendo l'attenzione congiunta all'equilibrio economico-finanziario per competere sul mercato globale.



La Value Proposition

Per le **PERSONE** e le comunità sul territorio nazionale ed europeo

Che ricercano un partner affidabile per i servizi di ristorazione e per i servizi globali

Richiedendo **SOLUZIONI** innovative nel tempo e customizzate

Differentemente da imprese grandi ed impersonali, catene o piccole imprese

Camst e le proprie persone **GARANTISCONO** affidabilità, sicurezza, flessibilità e appartenenza al territorio

**PER CHI CREDE CHE SI POSSA ANCORA FARE LA DIFFERENZA
E NON VUOLE SENTIRSI UN NUMERO**

Piano Strategico

Nell'autunno 2018 è stato presentato il nuovo piano strategico 2019/2021.
Il Gruppo Camst ha definito traguardi ambiziosi da raggiungere sul mercato della ristorazione.

L'obiettivo principale del Piano Strategico è quello di sviluppare - entro il 2021 -
un fatturato aggregato di gruppo di 1 miliardo di euro.

Questo sarà possibile attraverso un percorso di crescita che avverrà
sia per linee interne che per linee esterne nei mercati in cui operiamo.

Le tre direttrici che caratterizzano il mercato del 2018 sono

RISTORAZIONE, FACILITY MANAGEMENT e INTERNAZIONALIZZAZIONE

in linea con la strategia di sviluppo di servizi personalizzati, innovativi e sostenibili previsti
dal piano strategico triennale.

DIRETTRICI DI MERCATO

Sviluppo del mercato in Italia e all'estero
Crescita per linee esterne in Italia e all'estero

RISTORAZIONE

Scolastica
Aziendale
Socio-Sanitaria
Commerciale

EUROPA

Ristorazione
Facility management

SPAGNA
GERMANIA
DANIMARCA

FACILITY MANAGEMENT

Soft
Tech



GLI OBIETTIVI

1 MLD euro di fatturato nel 2021

800M euro › ITALIA
200M euro › EUROPA

Il nostro approccio alla responsabilità sociale

Che cos'è la Responsabilità Sociale? Una possibile definizione di Responsabilità Sociale d'Impresa (Rsi) o Corporate Social Responsibility (Csr) è: **“la responsabilità delle imprese per gli impatti che hanno sulla società”** (Comunicazione UE n. 681 del 2011). La Rsi è l'applicazione di diversi principi:

sostenibilità

uso consapevole ed efficiente delle risorse ambientali in quanto beni comuni, capacità di valorizzare le risorse umane e contribuire allo sviluppo della comunità locale in cui l'azienda opera, capacità di mantenere uno sviluppo economico dell'impresa nel tempo



trasparenza

ascolto e dialogo con i vari portatori di interesse diretti e indiretti d'impresa

integrazione

visione e azione coordinata delle varie attività di ogni direzione e reparto, a livello orizzontale e verticale, su obiettivi e valori condivisi

volontarietà

come azioni svolte oltre gli obblighi di legge

qualità

in termini di prodotti e processi produttivi

Da parte nostra l'impegno non è mai mancato. La nostra attività impatta su diversi Stakeholder, interni ed esterni, ed è improntata alla difesa e alla qualificazione dell'occupazione, alla valorizzazione delle persone, allo sviluppo degli investimenti, all'innovazione, alla difesa dell'ambiente e allo sviluppo delle relazioni con il territorio e le comunità in cui operiamo.

La consapevolezza di appartenere a qualcosa di più grande si è evoluta con noi - dal mondo cooperativo, alla comunità globale, a tutto il pianeta - insieme al nostro senso sempre maggiore di Responsabilità Sociale. Le nostre scelte di gestione e i nostri comportamenti sono orientati sempre più in relazione a persone, società, territorio e ambiente.

È quindi importante operare armonicamente a tutti i livelli dell'organizzazione per realizzare una buona performance di Responsabilità Sociale. Migliorando il nostro impatto globale, creiamo valore per Camst come impresa e per le comunità che serviamo e nelle quali operiamo:

vantaggio

competitivo sul mercato

consenso

di pubblico e clienti, consumatori e utenti

motivazione

e partecipazione attiva delle risorse umane

reputazione

positiva nel mondo.

Grazie al Sistema di Gestione Integrato Camst, è già in atto un monitoraggio che insieme al processo di rendiconto della sostenibilità rafforza la governance della nostra Corporate Social Responsibility.

Innovazione e Sostenibilità

Una delle leve fondamentali del nuovo Piano Strategico è l'**innovazione**.

Innovare vuole dire dare nuove risposte, studiare, migliorare continuamente, guardare, osservare le cose buone fatte dalle altre imprese, ma anche differenziare, cercare nuovi prodotti, nuovi mercati. Innovazione è per noi "open innovation", innovazione aperta, fatta con gli stakeholder, clienti, fornitori, persone dentro Camst o vicine a noi.

In particolare, l'Agenda 2030 è diventata un riferimento che trova allineamento fra il nostro agire e gli SDGs.

La nostra attività tocca alcuni aspetti fondamentali quali la salute e il benessere, lo spreco alimentare, la tutela dall'ambiente e delle risorse, lo sviluppo delle persone e la crescita economica.

2030

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un **programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità** sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Il documento determina gli impegni sullo sviluppo sostenibile che dovranno essere realizzati entro il 2030 per affrontare a livello nazionale e internazionale le grandi sfide del pianeta, quali l'estrema povertà, i cambiamenti climatici, il degrado dell'ambiente, le crisi sanitarie.

L'Agenda 2030 riconosce appieno lo stretto legame tra il benessere umano e la salute dei sistemi naturali e ingloba

17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

(Sustainable Development Goals, SDGs) in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi. Ognuno dei 17 punti è come un campanello d'allarme che non si può ignorare se vogliamo rendere migliore il nostro mondo e garantire un futuro alle prossime generazioni.

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ	2 SCONFIGGERE LA FAME	3 SALUTE E BENESSERE	4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	5 PARITÀ DI GENERE	6 ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI
13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO	14 VITA SOTT'ACQUA	15 VITA SULLA TERRA	16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile



Goal 2

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

Negli ultimi anni l'insicurezza alimentare globale ha ripreso a crescere anche come conseguenza dei problemi ambientali causati dall'agricoltura come la deforestazione, la carenza idrica e i cambiamenti climatici. Le azioni sviluppate da Camst nell'ambito di questo target riguardano diversi progetti che realizziamo sia attraverso le donazioni dei pasti a comunità vulnerabili che il raggiungimento della sicurezza alimentare migliorando la nutrizione e promuovendo modelli di agricoltura sostenibile attraverso programmi di benessere animale e scegliendo responsabilmente le materie prime. (Cap. 7 - *La qualità*; Cap. 9 - *Lo spreco alimentare*)



Goal 3

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

La salute passa anche attraverso ciò che mangiamo. Per questo la sicurezza alimentare è un impegno che perseguiamo attraverso i diversi Sistemi di Gestione, la selezione di materie prime con qualità nutrizionale elevata, la promozione di corretti stili alimentari, la trasparenza nei confronti del cliente. Camst ha creato un Servizio Nutrizione che, grazie ai suoi 80 dietisti e nutrizionisti su tutto il territorio nazionale, rappresenta un valido supporto nella progettazione di percorsi nutrizionali specifici. (Cap. 7 - *La qualità*)



Goal 5

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

Camst ha avviato un percorso sulle pari opportunità per aumentare la capacità di innovazione e la competitività della cooperativa e per creare un ambiente di lavoro produttivo, che sappia soddisfare i bisogni e creare benessere valorizzando appieno le competenze e i diversi comportamenti lavorativi. (Cap. 6 - *Le risorse umane*)



Goal 8

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

Le linee strategiche che guidano le nostre azioni mettono al centro il tema della redditività e le politiche di crescita e di sviluppo, permettendoci di garantire i livelli occupazionali della nostra cooperativa. In questo quadro la salute e sicurezza dei lavoratori resta per Camst un elemento centrale sul quale l'attenzione è costante.

(Cap. 6 - Le risorse umane; Cap. 5 - I risultati economico finanziari)



Goal 12

Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo

Il cibo per noi è la risorsa più preziosa, per questo i nostri processi produttivi sono pensati per limitare lo spreco nelle fasi di preparazione.

Allo stesso tempo recuperiamo prodotti alimentari non distribuiti che destiniamo a persone in difficoltà. Garantire inoltre modelli sostenibili di consumo per noi è un obiettivo importante da realizzarea anche insieme alle nuove generazioni attraverso i numerosi percorsi formativi realizzati in particolare in ambito scolastico. *(Cap. 8 - L'ambiente; Cap. 9 - Lo spreco alimentare)*



Goal 13

Lotta contro il cambiamento climatico

Le iniziative che mirano alla promozione dell'efficienza energetica vengono realizzate attraverso il perseguimento e l'adozione di diversi Sistemi Certificati per l'ambiente, ma particolare attenzione viene data anche all'utilizzo di energia da fonti rinnovabili con certificazione IGO e progetti che mirino a ridurre i consumi idrici e l'utilizzo di carta. Sul fronte della "tutela dell'aria e del suolo" è stato privilegiato l'acquisto di mezzi a minore impatto ambientale.

(Cap. 8 - L'ambiente)

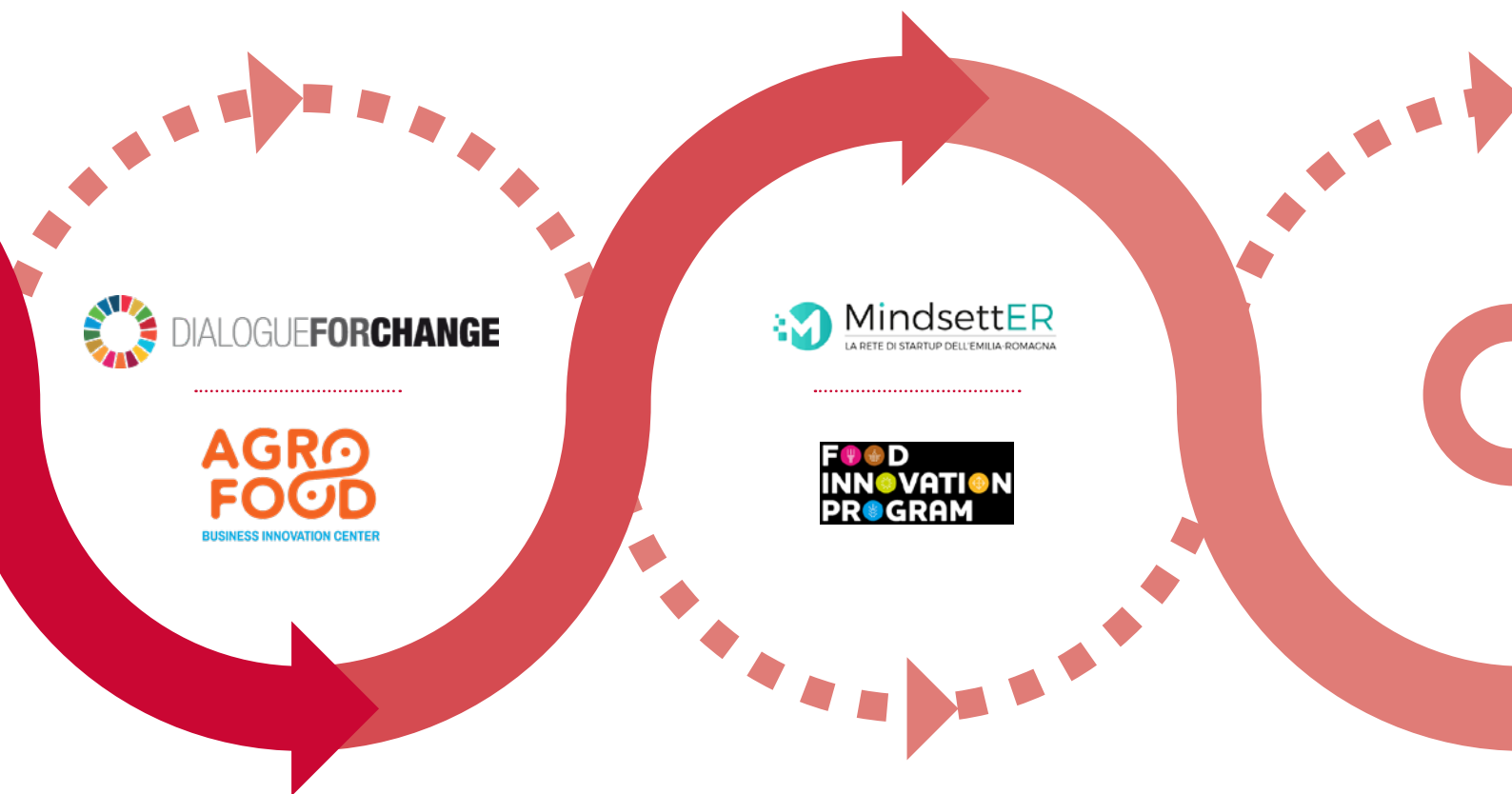


DIALOGUE FOR CHANGE

Camst coglie la sfida dell'Agenda ONU 2030 per lo sviluppo sostenibile e lancia il programma **DIALOGUE FOR CHANGE: un dialogo aperto a tutte le aziende** che vogliono impegnarsi per una società equa e un ambiente protetto. Da questi incontri nasceranno **partnership tra le aziende per costruire progetti comuni mirati** a migliorare salute e benessere, a contenere lo spreco alimentare, a tutelare l'ambiente e le risorse, a promuovere le persone e la crescita economica.

FOOD INNOVATION PROGRAM

Il Food Innovation Program, master internazionale dell'Università di Modena e Reggio Emilia, ha permesso a **5 studentesse** di fare una esperienza di stage in Camst. Dopo aver concluso lo studio in aula di 5 mesi ed effettuato la Global Mission, un viaggio di 60 giorni in tutto il mondo alla scoperta di produttori locali e società innovative in ambito food, hanno iniziato lo **stage di 3 mesi presso la sede Camst** di Villanova di Castenaso ad inizio settembre 2018. Il loro progetto è stato quello di **"Re-inventare la pausa pranzo ai clienti dei ristoranti aziendali"** ovvero strutturare innovazioni di servizio, layout e processo dell'offerta di Camst.



AGROFOOD BIC

Camst insieme a Granarolo, Gellify, Conserve Italia, Cuniola Società agricola e Eurovo partecipa al progetto **Agrofood BIC (Business Innovation Center): un polo di innovazione aperta multi-azienda** che lavorerà su scala nazionale e internazionale per cogliere e valorizzare preziose opportunità di business.

L'obiettivo condiviso è la creazione di un **acceleratore di promettenti e innovative start-up specializzate nel settore food**.

Collaboreranno con il nuovo BIC l'Università di Bologna, l'ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) e ASTER, la società della Regione Emilia-Romagna per la ricerca e l'innovazione.

CAMST E MINDSETTER

Camst è entrata a far parte del network di **MindsetTER, la rete di startup dell'Emilia Romagna** supportata da ASTER e dalla Regione. Camst ha deciso di affiancarla con l'obiettivo di **contribuire all'ecosistema dell'innovazione regionale ed esplorare nuove opportunità di business** nell'ambito della ristorazione.

Camst ha organizzato una serie di incontri nei quali sono state ospitate una quindicina di giovani realtà innovative che operano nell'ambito food ma anche sostenibilità, customer experience e welfare per dare concretezza al loro percorso imprenditoriale e avviare una contaminazione positiva tra i due mondi.

PREMIO CAMST 2018: PAROLE CHE CREANO FUTURO

Oltre 500 persone hanno partecipato all'evento "Premio Camst 2018. Parole che creano futuro". Quattro parole, più di altre, rappresentano come Camst sceglie ogni giorno di fare impresa: **sostenibilità, innovazione, contaminazione (quella positiva tra idee, visioni di futuro, persone) e ispirazione**. Il Premio Camst, giunto alla seconda edizione, è stato assegnato al **Future Food Institute** per la "condivisione dell'approccio all'innovazione, l'attenzione verso i temi della sostenibilità e la grande capacità di ispirazione e contaminazione positiva, di ricerca e esplorazione nel mondo del food".



Life Effige
Environmental Footprint
For Improving and
Growing Eco-efficiency

Goal 17



Partnership per gli obiettivi

LIFE EFFIGE

Il progetto Life EFFIGE è **un'esperienza pilota di eco-innovazione e competitività** con l'obiettivo di calcolare l'impatto ambientale del servizio di ristorazione in tutte le sue fasi, per poter aumentarne il livello di sostenibilità. Finanziato dalla Commissione Europea EFFIGE e frutto di una partnership con l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, ENEA e i nostri fornitori di materie prime Parmareggio, Bustafa e Oleificio Zucchi, mira a **contribuire allo sviluppo e alla diffusione dell'impronta ambientale** che è diventata una priorità assoluta nell'agenda politica della Commissione europea in termini di green economy e di economia circolare.

Crediamo nelle partnership di valore che possano dare alla nostra azienda un punto di osservazione diverso sul mercato. Il lavoro della partnership in Camst si concentra su una serie di attività tese a creare valore condiviso attraverso progetti basati sull'apertura, il confronto e lo scambio con i nostri principali stakeholder al fine di guidare l'**INNOVAZIONE e la crescita reciproca**.



CAMST Soc. Coop. a r.l. - La Ristorazione Italiana

Sede legale e operativa

Via Tosarelli, 318

40055 Villanova di Castenaso (BO)

Codice Fiscale e Registro Imprese di Bologna 00311310379

Part. I.V.A. n° 00501611206

Iscritta all'Albo Società Cooperative con il nr. A100118

Sezione Cooperative a mutualità prevalente

Iscritta al R.E.A. di Bologna al n.67635

Tel. +39 051 2107411 - Fax +39 051 2109502

email: mail@camst.it

www.camst.it

✉ [@Camst_Gruppo](https://www.instagram.com/Camst_Gruppo)

📘 [facebook.com/camst.ristorazione/](https://www.facebook.com/camst.ristorazione/)

🌐 [linkedin.com/company/camst-group](https://www.linkedin.com/company/camst-group)

Redazione a cura Camst

Coordinamento Ufficio Responsabilità Sociale

Progetto grafico a cura di LDB Advertising