



Sul sentiero della sostenibilità

CAMST BILANCIO SOCIALE 2018

Bilancio Sociale 2018

Indice

<p>1 IDENTITÀ E STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ Tutto parte da noi.</p>	<p>2 IL MODELLO OPERATIVO Ristorazione e servizi integrati viaggiano insieme.</p>	<p>3 LA GOVERNANCE La sostenibilità entra nella governance.</p>	<p>4 GLI STAKEHOLDER Creiamo valore condiviso.</p>	<p>5 I RISULTATI ECONOMICI FINANZIARI La nostra meta è crescere insieme.</p>	<p>6 LE RISORSE UMANE Il contributo di tutti è per noi energia vitale.</p>	<p>7 LA QUALITÀ Portiamo avanti la qualità.</p>	<p>8 L'AMBIENTE Rispettiamo le risorse naturali.</p>	<p>9 LO SPRECO ALIMENTARE Non lasciamo nulla indietro.</p>
<p>La nostra storia 12</p> <p>Principi cooperativi 14</p> <p>La nostra Vision 15</p> <p>La nostra Mission 15</p> <p>La Value Proposition 16</p> <p>Piano Strategico 17</p> <p>Il nostro approccio alla responsabilità sociale 18</p> <p>Innovazione e Sostenibilità 19</p> <p>Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile 20</p>	<p>Il mercato della ristorazione 26</p> <p>Il mercato del Facility 30</p> <p>Il mercato del Cleaning 34</p> <p>Modello di Business 38</p> <p>Competitività ed efficienza 40</p> <p>Segmenti di attività 42</p> <p>I nostri marchi 44</p> <p>La presenza di Camst in Italia 46</p> <p>La presenza del Gruppo all'estero 47</p> <p>Le principali società del gruppo 48</p>	<p>L'assetto istituzionale 52</p> <p>La struttura politico sociale 53</p> <p>La direzione 54</p> <p>La politica aziendale del Sistema di Gestione Integrato 56</p> <p>Le Certificazioni 60</p> <p>Etica e Legalità 62</p>	<p>I temi materiali 66</p> <p>I nostri impegni per le persone e per il pianeta 68</p> <p>Mappa Stakeholder 70</p> <p>Il coinvolgimento degli Stakeholder principali 72</p> <p>Cooperazione 74</p> <p>Noi per voi 76</p>	<p>Facciamo crescere il capitale territoriale 80</p> <p>Utile d'esercizio 81</p> <p>Il nostro valore aggiunto 82</p> <p>Partecipazione patrimoniale e finanziaria 84</p> <p>Partecipazione sociale e servizi ai soci 86</p> <p>I fornitori 87</p> <p>Investimenti tecnici 88</p>	<p>Mettiamo le persone al centro 92</p> <p>Dipendenti per Aree e rapporto sociale 95</p> <p>Versamento del capitale sociale 97</p> <p>Noi nei settori di attività 98</p> <p>I principi della Responsabilità Sociale 99</p> <p>Il nostro patrimonio: le competenze 101</p> <p>Lavorare insieme è il miglior modo per conoscersi 102</p> <p>L'importanza della sicurezza 105</p> <p>Libertà di associazione 111</p> <p>Pratiche disciplinari 112</p> <p>Orario di lavoro 113</p> <p>Retribuzione 116</p> <p>Studiamo il modo di crescere insieme 118</p>	<p>Qualità e sicurezza alimentare 122</p> <p>Prodotti 126</p> <p>Acquisti "Green" 127</p> <p>L'alimentazione come momento educativo 130</p>	<p>La Sostenibilità Ambientale nella nostra offerta di servizi 136</p> <p>Impronta ambientale 138</p> <p>La nostra logistica attenta all'ambiente 139</p> <p>La gestione dei rifiuti 141</p> <p>Il Sistema di Gestione dell'Energia 142</p> <p>Risorsa acqua, sorgente di idee 146</p> <p>Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile 147</p> <p>Benessere animale 149</p>	<p>Lo spreco alimentare 156</p> <p>Il recupero dei pasti 157</p> <p>Recupero prodotti dal Centro Distributivo 160</p> <p>La nostra Impronta Ecologica 161</p>

Sul sentiero della sostenibilità

L'obiettivo del Bilancio Sociale è raccontare il modo in cui un'impresa contribuisce all'ecosistema economico, sociale e ambientale in cui opera.

Camst è una grande impresa cooperativa. I servizi che offriamo hanno un forte impatto sociale. Costruiamo il futuro delle comunità nutrendo ogni giorno centinaia di migliaia di bambini nelle scuole. Contribuiamo allo sviluppo economico offrendo servizi di qualità alle imprese. Sosteniamo attivamente i territori in cui operiamo sostenendo progetti sociali animati da quei valori che da oltre settant'anni guidano il nostro modo di essere impresa.

Negli ultimi anni abbiamo ampliato la nostra sfera di attività entrando in nuovi mercati. Da una parte il facility, con l'obiettivo di offrire più servizi ai clienti. Dall'altro siamo cresciuti - attraverso processi di acquisizione - in altri Paesi europei (Germania, Spagna, Danimarca), creando un network internazionale di imprese di ristorazione di qualità.

Negli anni abbiamo seguito una politica di crescita e di diversificazione che ha permesso di proteggere la nostra impresa dalle insidie di un mercato sempre più competitivo e - di conseguenza - proteggere il lavoro e il valore creato dalle donne e gli uomini di Camst.

Alla crescita economica affianchiamo da sempre il nostro impegno sociale. Impegno, in primo luogo, a favore di chi ogni giorno nelle nostre cucine, nei nostri ristoranti e nei cantieri in cui lavoriamo contribuisce alla crescita di questo nostro progetto. Penso, in particolare, alle politiche di welfare aziendale, alla formazione e a tutte quelle politiche di sostegno a favore dei soci della cooperativa.

Per noi oggi crescere significa crescere in modo sostenibile. Per questa ragione **l'Agenda 2030 è per noi di Camst un punto di riferimento.**

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. Qui troviamo 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.

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

Il percorso verso la sostenibilità comincia dalla consapevolezza dell'impatto delle nostre attività. A tal proposito voglio citare un progetto: Life Effige.

Camst in collaborazione con l'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna, Enea (l'agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) e una serie di aziende partner ha dato il via - prima in Europa nel mondo della ristorazione - ad una esperienza pilota di eco-innovazione e competitività volta a calcolare l'impatto ambientale dei propri servizi o prodotti. L'obiettivo è quello di calcolare l'impatto ambientale del servizio di ristorazione scolastica in tutte le sue fasi: dalla scelta delle materie prime alla loro trasformazione, dalla definizione dei menù fino alla produzione dei piatti, per poter aumentare il livello di sostenibilità.

Insieme alla consapevolezza, altri principi fondanti del nostro percorso sono dialogo e collaborazione. Gli obiettivi dell'Agenda 2030 saranno tanto più facili da raggiungere tanto più saremo in grado di creare sinergie tra imprese virtuose. Per questa ragione abbiamo dato vita al progetto Dialogue for Change: un dialogo aperto a tutte le aziende che vogliono impegnarsi per una società equa e un ambiente protetto, con l'obiettivo di creare partnership tra le aziende per creare progetti comuni mirati a migliorare salute e benessere, a contenere lo spreco alimentare, a tutelare l'ambiente e le risorse, a promuovere le persone.

Questo Bilancio Sociale racconta - in definitiva - chi siamo e dove vogliamo arrivare. Siamo in cammino sul sentiero della sostenibilità, per rendere migliore il nostro mondo e garantire un futuro alle prossime generazioni.

Francesco Malaguti, Presidente Camst

Facciamo il Bilancio Sociale da impresa responsabile

Alla fine dell'anno fare il bilancio per noi non è un'impresa semplice. Siamo Camst: un'impresa cooperativa, che in più vuole esserlo responsabilmente. La nostra attività coinvolge diversi attori, anche esterni all'azienda, e a tutti vogliamo rendere conto, mostrando tutto il nostro interesse per loro. Ecco a cosa pensiamo quando scriviamo il nostro Bilancio Sociale.

CHE COS'È IL BILANCIO SOCIALE?

È uno strumento straordinario che rappresenta il profilo etico di Camst, il suo ruolo di attore che prende parte concretamente al miglioramento della qualità della vita nella comunità e nel territorio di riferimento. È un atto sociale che comunica lo stato attuale della nostra cooperativa ai suoi organi interni e ai suoi stakeholder. È uno specchio che ci rende consapevoli del nostro agire da impresa responsabile, attenta a produrre non solo risultati economici ma anche benefici e miglioramenti sociali, territoriali, ambientali. È quindi anche un modo per capire quanto la strada che stiamo percorrendo sia diretta a un futuro sostenibile.

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il nostro Bilancio Sociale evidenzia l'impatto di tutte queste nostre azioni sulla collettività, e in particolare sui gruppi interessati più da vicino al buon andamento aziendale.

Il Bilancio Sociale Camst si rivolge a:

- › Soci lavoratori e tutte le persone che lavorano in Camst
- › Soci sovventori
- › Clienti e utenti
- › Fornitori
- › Pubblica Amministrazione
- › Organismi di rappresentanza del movimento cooperativo
- › Comunità nelle sue forme associative.

Perché i contenuti siano meglio comprensibili da tutti i nostri interlocutori, abbiamo semplificato l'esposizione e privilegiato l'immediatezza delle rappresentazioni grafiche.

Cosa

Chi

Come

Dove

COME LEGGERE IL BILANCIO SOCIALE

Con il nostro Bilancio Sociale vogliamo rendere conto degli obiettivi e delle azioni compiuti in coerenza con la missione di Camst. L'abbiamo perciò scritto in modo da poter dare anche le prospettive: di alcune linee guida proposte dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (1998) riguardanti l'identità Camst e il valore aggiunto; delle linee guida per il reporting di sostenibilità del Global Reporting Initiative suddividendo, nelle tabelle di sintesi numerica, gli indicatori dei risultati aziendali in 3 dimensioni (economica, ambientale e sociale).

I dati riguardano l'anno di gestione chiuso al 31 Dicembre 2018 e si riferiscono a Camst società cooperativa. Li abbiamo esposti a confronto con gli anni precedenti, evidenziando nella maggior parte dei casi gli scostamenti annuali. La tabella che illustra la composizione della Direzione Aziendale segue un criterio diverso, e viene aggiornata alla data di presentazione del bilancio d'esercizio.

ECCO CHI L'HA SCRITTO

Il processo di redazione del Bilancio Sociale è gestito dalla Direzione Generale avvalendosi del supporto tecnico delle Funzioni aziendali per la produzione dei dati di competenza. Il coordinamento per la raccolta d'informazioni e la redazione sono dell'Ufficio CSR, le scelte grafiche a cura dell'Ufficio Comunicazione, Digital e Relazioni Esterne.

ECCO DOVE TROVARLO

Il Bilancio Sociale è presentato annualmente all'Assemblea Generale di Bilancio dei soci e distribuito per l'occasione in versione stampata. Per la comunicazione interna è disponibile il formato file pdf che viene aggiornato nella pagina dedicata della intranet aziendale. Per tutte le occasioni di comunicazione esterna si può richiedere stampato o su cd. Il file Bilancio Sociale.pdf è da tutti liberamente scaricabile dal sito di Camst.

Il Consiglio di Amministrazione

I principali indicatori di performance

Nelle tabelle seguenti riportiamo i principali indicatori contenuti nel presente Bilancio. Rappresentano un quadro quantitativo di sintesi del nostro impegno per la sostenibilità nell'ultimo triennio. Come annotato nel paragrafo precedente, la tabella degli indicatori va riportata alle 3 dimensioni: economica, sociale, ambientale.

La sintesi del nostro impegno in 3 dimensioni:

performance economica 1

Principali indicatori di performance economica

Stakeholder: Soci lavoratori e sovventori, Dipendenti, Clienti Privati e Pubblici, Fornitori, Istituzioni, Pubblica Amministrazione.

Indicatori	Fonte	2017	2018
Valore delle vendite*	Pian. Controllo	558,4	557,3
Valore degli investimenti*	Pian. Controllo	19,07	17,02
Utile*	Dir. Amm.ne	5,60	5,57
Capitale dei Soci*	Dir. Amm.ne	23,31	25,68
di cui: capitale Cooperatori*	Dir. Amm.ne	11,39	11,96
di cui: capitale Sovventori*	Dir. Amm.ne	11,92	13,72
Prestito Sociale*	Dir. Amm.ne	64,0	63,2
Imposte e tasse*	Dir. Amm.ne	6,76	5,73

*Indicatori in milioni di euro

Indicatori	Fonte	2017	2018
Pasti erogati*	Pian. Controllo	92,32	92,62
Gestioni Ristorazione	Pian. Controllo	2.019	1.912
Gestioni Facility	Pian. Controllo	300	374

*Indicatori in milioni di euro

2 performance sociale

Principali indicatori di performance sociale

Stakeholder: Soci lavoratori e sovventori, Lavoratori dipendenti, Istituzioni, Comunità.

Indicatori numerici	Fonte	2017	2018
Occupati Tempo indet.	BS	11.501	11.567
Di cui: Non soci	BS	3.553	3715
Di cui: Soci lavoratori	BS	7.948	7852
Soci sovventori	BE	4.287	4319
Ore formazione e addestramento	UNI EN ISO 9001	62.538	142.360,36

Indicatori in percentuale	Fonte	2017	2018
Occupazione FT	BS	17,5%	17,9%
Occupazione PT	BS	82,5%	82,1%
Occupazione femminile	BE	85,9%	85,9%
Occupazione stranieri	BS	11,7%	12,16%
Stipendi soci	BS	69,8%	69,3%

Indicatori numerici	Fonte	2017	2018
Infortuni sul lavoro	OHSAS 18001	484	432
Infortuni itinere	OHSAS 18001	96	97
Durata media infortuni (gg-netto itinere) - Ristorazione	OHSAS 18001	24,4	25,6
Indice frequenza (netto itinere) - Ristorazione	OHSAS 18001	38,52	34,47
Indice gravità (netto itinere) - Ristorazione	OHSAS 18001	0,94	0,88
Durata media infortuni (gg-netto itinere) - Facility	OHSAS 18001	23	24
Indice frequenza (netto itinere) - Facility	OHSAS 18001	38,81	37,84
Indice gravità (netto itinere) - Facility	OHSAS 18001	0,96	0,95

Indicatori in Euro	Fonte	2017	2018
Partecipazione sociale e servizi ai soci	BS	565.608	582.382

3 performance ambientale

Principali indicatori di performance ambientale e qualitativa

Stakeholder: Clienti, Istituzioni, Pubblica Amministrazione, Comunità.

Indicatori numerici	Fonte	2017	2018
Verifiche ispettive ai locali	UNI EN ISO 9001	75	108
Indagini microbiologiche su alimenti al consumo	UNI EN ISO 9001	4.504	4.526
Indagini su materie prime	UNI EN ISO 9001	1.727	1.646
Tamponi ambientali	UNI EN ISO 9001	5.907	5.371
Visite ispettive ai Fornitori	UNI EN ISO 9001	14	11
Numero Fornitori Ce.Di.	Direzione Acquisti	302	315
Materie prime Bio (% acquistato)	Direzione Acquisti	14,8	15,4

Indicatori numerici	Fonte	2017	2018
Consumo totale Energia Primaria (kWhep)	SGE	143.747.335	140.287.329
Consumo totale Energia Primaria per singolo pasto (kWhep)	SGE	2,91	3,00
Tonnellate equivalenti petrolio (T.E.P.)	Legge n. 10/1991	14.823	14.833
Numero siti rilevazione fonti energetiche	Legge n. 10/1991	390	393
Raccolta rifiuti (kg)	D.Lgs. n. 152/2006	2.802.851	3.131.748
Rifiuti avviati a recupero (% raccolta)	D.Lgs. n. 152/2006	49,60	47,5
Raccolta rifiuti Gruppo (kg)	D.Lgs. n. 152/2006	171.897	186.851
Rifiuti avviati a recupero Gruppo (% rac)	D.Lgs. n. 152/2006	100,00	100,00

