



**BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ**

**2021**

# Sommario

1

## Lettera agli stakeholder

### Il presente per il nostro futuro

1.1 Bilancio di Sostenibilità: nota metodologica	6
1.1.1 Criteri di reporting, standard e obiettivi	6
1.1.2 Processo di rendicontazione e periodo analizzato	7

### SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2021

2

### Serenissima Ristorazione: una storia da raccontare

2.1 Storia ed identità	10
2.2 I valori e i principi che ci guidano	10
2.3 La ristorazione su misura del cliente	12
2.4 La nostra presenza sul mercato	13
2.4.1 La soddisfazione dei clienti	14
2.5 Sicurezza alimentare e il sistema di gestione integrato	15

3

### Il nostro approccio alla sostenibilità

3.1 L'importanza della ristorazione collettiva per la sostenibilità	16
3.1.1 Il rispetto delle normative per la crescita sostenibile	16
3.2 Gli obiettivi futuri per una crescita sostenibile	20
3.2.1 I nostri SDG	21
3.3 Analisi dei temi rilevanti	24
3.4 I nostri stakeholder	26
3.4.1 Dialogo e comunicazione con gli stakeholder	27

4

### Crescita responsabile e continua

4.1 La nostra Governance	30
4.1.1 Approccio precauzionale	30
4.1.2 Il modello di organizzazione 231	32
4.2 Crescita economica e sostenibile	33
4.3 Iniziative a corto raggio per una filiera a km zero	35
4.4 Le alleanze per la promozione di modelli sostenibili	37
4.5 Riconoscimenti ricevuti	37

5

### La ristorazione collettiva a misura di persona

5.1 I collaboratori interni	38
5.1.1 Diversità e inclusione	43
5.1.2 Libertà di associazione	45
5.2 Crescita delle persone	46
5.2.1 Formazione	46
5.3 Salute e sicurezza sul posto di lavoro	47
5.4 La comunità: le iniziative intraprese per il beneficio comune	50

6

### In ogni pasto l'attenzione per l'ambiente

6.1 Il rispetto per l'ambiente	52
6.2 L'impegno per la riduzione degli impatti	53
6.2.1 Utilizzo dell'acqua	54
6.2.2 Consumi energetici	56
6.2.3 Consumi di gas	57
6.2.4 Consumo di carburante	57
6.2.5 La nostra Carbon Footprint	58
6.3 Economia circolare	60
6.3.1 I materiali di consumo	61
6.3.2 Gestione dei rifiuti	62

7

### Perimetro di rendicontazione

7.1 Content Index (GRI)	63
-------------------------	----



# Lettera agli STAKEHOLDER



Le persone,  
l'ambiente e  
l'efficienza,  
i cardini del  
nostro agire  
quotidiano

Ho scelto di pubblicare quest'anno il primo Bilancio di Sostenibilità di Serenissima Ristorazione perché credo fortemente che, in un momento storico come questo e in anni difficili come sono stati quelli dal 2020 in poi, sia indispensabile dare un segnale di positività e di ottimismo. Credo che oggi più che mai ci sia bisogno di comunicare speranza e fiducia nel futuro anche attraverso un documento come questo, che ci consenta di definire i nostri obiettivi a breve e a lungo termine.

Viviamo in uno scenario mondiale che nessuno di noi poteva anche solo minimamente immaginare fino a pochi anni fa. Una pandemia tra le più gravi della storia ha stravolto da un giorno all'altro le nostre certezze e le nostre abitudini, sconvolto le vite di tutti e privato della gioia delle relazioni più strette. Abbiamo vissuto la solitudine, l'isolamento e molti anche il dolore per la perdita di persone care. Seppur la campagna vaccinale stia sortendo gli effetti del contenimento della pandemia, la battaglia oggi non è ancora finita e la guardia deve essere tenuta ancora alta.

Il settore della ristorazione è risultato tra quelli maggiormente penalizzati dalle chiusure, dall'obbligo di distanziamento e dalle varie restrizioni imposte a livello governativo. Dei comparti da noi serviti, in particolare le scuole e i locali pubblici sono stati quelli che più hanno sofferto, ma anche negli ospedali e nelle case di riposo abbiamo pesantemente ridotto l'attività.

Oggi lo scenario è reso ulteriormente difficile dal conflitto in Ucraina, che ha spaventosamente riportato alla ribalta della cronaca di tutti i giorni la parola "guerra". Le immagini del conflitto non possono lasciarci indifferenti e ci impongono tante domande.

L'incertezza dei mercati e i forti rialzi dei prezzi di materie prime e vettori energetici lanciano una nuova, difficile sfida a tutti noi.

Da questa situazione credo che però si possa e si debba trarre un insegnamento, che è sempre stato alla base del nostro agire quotidiano: non arrendersi mai, ma continuare a lottare con tenacia e determinazione sapendo cogliere anche dai momenti bui spunti di miglioramento e occasioni di crescita. Ecco perché le sfide che ci attendono per il futuro possono essere riassunte in tre macro-temi.

**- Continuare a mettere le persone al centro del nostro agire quotidiano.** Persone intese come collaboratori, clienti, fornitori. I nostri collaboratori sono la nostra risorsa più preziosa. Per questo crediamo nella formazione e nella valorizzazione delle capacità individuali, attraverso percorsi di crescita dedicati interni all'azienda. Perseguiamo ogni giorno l'obiettivo di diffondere una cultura aziendale improntata al rispetto delle diversità e all'inclusione. Investiamo nella continua formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di sicurezza alimentare.

Questo per offrire sempre ai clienti un servizio ad hoc studiato per le singole esigenze, flessibile e dinamico, in grado di rispondere in tempo reale alle richieste di ciascuno. Con i fornitori cerchiamo di creare una collaborazione stabile e duratura nel tempo, basata su un rapporto di reciproca fiducia.

Infine, collaboriamo con associazioni locali benefiche e con enti di ricerca per fornire un aiuto concreto alle persone svantaggiate e per sostenere iniziative di solidarietà nel territorio.

**- Salvaguardare l'ambiente.**

Vogliamo agire in maniera etica, combattendo gli sprechi alimentari e la produzione di rifiuti. Per questo motivo selezioniamo prodotti con imballaggi ridotti e cerchiamo di diffondere la raccolta differenziata. Investiamo in tecnologie all'avanguardia in tema di sicurezza alimentare, efficienza energetica e recupero del rifiuto umido delle cucine.

**- Garantire sinergia ed efficienza nei processi.**

Investiamo in ricerca e innovazione per offrire un prodotto e un servizio di qualità a 360 gradi: sicuro dal punto di vista igienico-sanitario, appetibile al gusto e di adeguato contenuto nutrizionale per trasformare la necessità di alimentarsi in un momento di piacere.

Molto è stato fatto. Il mio invito è che, con la collaborazione di tutti e anche attraverso questo documento, si possa fare ancora e sempre meglio.

Il Presidente,  
Mario Putin



# 1 Il presente per il nostro futuro

La nostra filosofia aziendale si basa da sempre su tre importanti valori: innovare, crescere, lavorare. Con queste espressioni intendiamo esaltare il senso del nostro operare quotidiano, la passione per il nostro lavoro, l'importanza di creare ed innovare per garantire oltre ad un servizio di qualità ed affidabile anche la possibilità di lasciare un mondo migliore alle future generazioni.

La nostra idea di ristorazione si basa da sempre su una chiara visione: promuovere una corretta cultura dell'alimentazione che soddisfi le esigenze di tutti, attenta al proprio impatto ambientale e sociale.

Con il nostro **primo Bilancio di Sostenibilità** scegliamo di condividere con i nostri stakeholder i risultati raggiunti nel campo della sostenibilità (economica, sociale e ambientale), descrivendo le attività svolte e messe in atto per monitorare e ridurre gli impatti ambientali, di processo e di prodotto e per valorizzare e sostenere i nostri collaboratori e la comunità con cui condividiamo le nostre attività.

Siamo consapevoli di vivere in un contesto nazionale e internazionale di non facile interpretazione a causa di vari fattori, correlati dapprima alla diffusione del Coronavirus e oggi alla situazione geo politica che coinvolge l'Europa.

Con la pubblicazione del nostro primo Bilancio di Sostenibilità intendiamo mantenere e perseguire i nostri obiettivi e le nostre attività garantendo una crescita **responsabile e sostenibile**. Questo primo Bilancio vuole segnare un passo importante, formalizzando l'impegno non solo a fare bene il nostro lavoro e a rendicontare le azioni intraprese nel corso del cammino aziendale, ma anche a contribuire alla continuità di relazione con tutti gli stakeholder all'insegna della **trasparenza**.

Scegliamo di condividere con i nostri stakeholder i risultati raggiunti nel campo della sostenibilità.

## 1.1 Bilancio di Sostenibilità: nota metodologica

Nel **Libro verde della Commissione Europea del 2001**, il **Bilancio di Sostenibilità** viene definito come *"l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate"*. Il nostro Bilancio di Sostenibilità è un **documento rivolto a tutti gli stakeholder** che comunica **gli impegni presi e i risultati raggiunti nell'ambito della Responsabilità d'Impresa - o Corporate Social Responsibility (CSR)**. Chi sono i nostri stakeholder? Sono i **dipendenti, i fornitori, i clienti, gli utenti, le comunità locali, i media, gli investitori, i finanziatori**. È a loro che si rivolge questo documento.

Siamo certi che la scelta di dotarci di questo strumento di gestione e comunicazione della sostenibilità potrà portare una serie di benefici alla nostra azienda, sia in veste di vantaggi interni - che si riflettono in una migliore organizzazione e gestione dei processi produttivi e gestionali - sia in veste di vantaggi esterni, che si traducono in una maggiore affidabilità per i nostri interlocutori esterni. Il nostro Bilancio di Sostenibilità intende quindi offrire una rappresentazione equilibrata e ragionevole del nostro approccio alla sostenibilità, che tiene conto degli impatti tanto positivi quanto negativi generati dal nostro operare e raccontare il nostro impegno in quest'ambito.

### 1.1.1 Criteri di reporting, standard e obiettivi

Questo Bilancio è stato redatto sulla base dei Sustainability Reporting Standards pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI). Tutti gli indicatori GRI rendicontati fanno riferimento a questa versione, eccezion fatta per gli indicatori 303 e 403, che fanno riferimento a quella del 2018, e per l'indicatore 306, che fa riferimento alla versione del 2020.



## UNO SGUARDO AL FUTURO

La scelta degli indicatori rende conto dell'importanza che i temi materiali rivestono per la nostra azienda. Una prima Analisi di Materialità (si veda la relativa sezione) ha permesso di selezionare i contenuti oggetto di rendicontazione e di individuare i fattori sensibili per la nostra Azienda e per gli stakeholder. La tabella finale degli indicatori riporta i riferimenti ai GRI Standards.

Questo Bilancio rappresenta lo strumento atto a rendicontare il nostro impegno verso i criteri ESG (Environmental, Social and Governance). I dati in esso riportati sono aggiornati al 31.12.2021 e sono messi in correlazione e a confronto con il biennio 2019-2020. Si precisa che i dati ambientali fanno riferimento esclusivamente ai centri di cottura citati nel documento.

### 1.1.2 Processo di rendicontazione e periodo analizzato

Il nostro Bilancio di Sostenibilità

- è il risultato del processo interno di raccolta dati condiviso tra le varie funzioni aziendali;
- è redatto in collaborazione con i referenti interni che hanno coordinato il loro lavoro con un team di consulenza esterno specializzato in materia di sostenibilità;
- è stato supervisionato e approvato dall'Amministratore Delegato e dal C.d.A.

Il documento sarà diffuso sia all'interno sia all'esterno dell'azienda, al fine di comunicare ai dipendenti e agli stakeholder le iniziative tese a conseguire gli obiettivi di maggiore efficienza e sostenibilità.

Con riferimento ai dati e alle informazioni economiche, sociali e ambientali, il perimetro di rendicontazione viene di seguito specificato per ogni indicatore GRI con distinzione al settore di appartenenza.

Segnaliamo che nel 2021 non si sono verificate variazioni significative relative alle dimensioni, all'assetto proprietario e alla catena di approvvigionamento dell'azienda.



# SUSTAINABILITY HIGHLIGHTS 2021



## GOVERNANCE

 **273**  
milioni di euro


**VALORE ECONOMICO CREATO**

 **117**  
milioni di euro

**VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AL PERSONALE**

 **91**  
milioni di euro

**VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AI FORNITORI (materia prima)**


 **18.528.443**

**PASTI SERVITI**


 **551**

**CENTRI DI COTTURA**

## SOCIAL

 **6.393**

**TOTALE DEI LAVORATORI**

 **80%**

**LAVORATRICI DONNE**

 **90%**

**CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO**

 **38.068**

**ORE DI FORMAZIONE EROGATE**

 **6**

**ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER LAVORATORE**

 **99%**

**FORNITORI ITALIANI**


## ENVIROMENTAL\*

 **7.602.777**


**KWh DI ENERGIA CONSUMATA**

 **439,2**

**ML DI ACQUA PRELEVATA**

 **2.294,323**

**TON. DI RIFIUTI PRODOTTI NON PERICOLOSI**

 **7.164,456**

**tCO<sub>2</sub> DI EMISSIONI**

\* gli indicatori ambientali fanno esplicito riferimento ai centri di cottura certificati.



# 2

## Serenissima Ristorazione: una storia da raccontare

### 2.1 Storia ed identità

La ristorazione collettiva è diventata via via sempre più importante, almeno nel mondo occidentale, a partire dalla metà degli anni '50 del secolo scorso, come diretta conseguenza del fenomeno del boom economico, che ha visto nascere le mense prima nelle fabbriche e, in un secondo momento, nel comparto terziario. Le mense presenti in asili, scuole, imprese e ospedali sono nate per motivazioni legate alle necessità dello sviluppo e hanno contribuito a trasformare la vecchia idea della ristorazione in un concetto più ampio e moderno. È in tale contesto che nel 1986 nasce Serenissima Ristorazione.

Nel 1986 Mario Putin e la moglie erano proprietari dell'immobile dove allora operava questa piccola azienda di ristorazione attiva nella ristorazione azienda nell'area di Vicenza. La società faceva fatica a sostenere i costi e per questo venne da loro rilevata. Da allora sono passati ormai quasi trentasette anni e dagli iniziali 200 pasti giornalieri siamo arrivati a più di 250mila e da 50 collaboratori ad oltre 10mila.

Oggi il nostro gruppo è estremamente diversificato nell'ambito della ristorazione e del settore alimentare: operiamo su tutto il territorio nazionale e anche all'estero in Spagna, Polonia e Stati Uniti. La nostra società è partita inizialmente con la ristorazione aziendale, espandendosi negli anni in tutto il settore della ristorazione socio-assistenziale, scolastica e commerciale, facendosi conoscere ed apprezzare e arrivando a competere con le grandi multinazionali che dominano il settore della ristorazione.

Una tappa fondamentale per diventare il Gruppo che siamo oggi è stata sicuramente la scelta di entrare nel segmento della ristorazione ospedaliera, dove operiamo da oltre venticinque anni e in cui siamo leader di mercato con oltre 100 ospedali serviti in tutta Italia. Abbiamo sempre creduto nell'innovazione: 13 anni fa abbiamo investito più di 30 milioni di euro per realizzare a Boara Pisani uno dei più grandi centri di produzione in legume refrigerato in Europa.

Questa tecnologia permette di garantire i più elevati standard di igiene e sicurezza alimentare e al contempo minimizzare gli sprechi grazie a un'ottimizzazione dei processi produttivi. Nel centro oggi sono impiegati più di 300 collaboratori, che contribuiscono alla produzione di oltre 40mila pasti al giorno.

**Oggi la nostra azienda continua ad essere condotta dalla famiglia Putin e dimostra una particolare sensibilità nei confronti dell'imprenditoria femminile**, un fattore distintivo che contraddistingue anche l'attenzione che poniamo ad alcune specifiche tematiche che sono rappresentative del nostro settore. In azienda infatti l'80% dei collaboratori sono donne e molte rivestono ruoli apicali. Un amministratore è donna, come pure le responsabili degli uffici acquisti, gare, comunicazione e marketing, qualità.

Crediamo fortemente nella ristorazione ecosostenibile, responsabile e plasmata sulle esigenze degli utenti. Per un futuro migliore è necessario garantire a tutti una sana nutrizione e una corretta informazione in merito agli aspetti legati all'alimentazione e allo stile di vita.

### 2.2 I valori e i principi che ci guidano

#### Mission & Vision

Lavoriamo in un'ottica di "global service", pertanto abbiamo sviluppato negli anni un'attività integrata in grado di soddisfare ogni specifica esigenza. Il nostro operato di ogni giorno è ispirato dalla passione per il nostro lavoro e dalla consapevolezza dell'importanza di creare e innovare per garantire sempre più un servizio affidabile ed efficiente. La nostra idea di ristorazione si fonda su una visione chiara: promuovere una corretta cultura dell'alimentazione che soddisfi le esigenze di tutti i nostri clienti.

Quando il lavoro è vissuto con passione, intelligenza e dedizione, diventa alta professionalità, arte e condivisione.

#### Etica

Dal 2006 abbiamo adottato un nuovo strumento di lavoro, il Codice Etico, che ci guida nello sviluppo di un modello di impresa che mette al centro una serie di valori. Da sempre abbiamo a cuore il mantenimento e miglioramento dei profili etici dell'attività aziendale, avendo individuato nell'integrità il valore centrale della nostra cultura e dei nostri comportamenti.

Con delibera del C.d.A. del 25 marzo 2020 il Codice Etico è stato aggiornato e la sua adozione è stata estesa a tutte le Società controllate da Serenissima Ristorazione S.p.A. Tutti gli stakeholder sono quindi tenuti a rispettarlo.

Il nostro Codice Etico si prefigge, tra gli altri, i seguenti obiettivi:

- aiutare ad attuare la politica integrata di sostenibilità, richiedendo il rispetto delle linee guida di condotta della nostra Società;
- stabilire gli standard etici e le norme comportamentali;
- esporre i diritti, i doveri e le responsabilità che la nostra azienda ha nei confronti di tutti gli stakeholder.

### I nostri principi etici

#### Integrità e tutela delle persone:

tutela dell'integrità morale dei nostri dipendenti e collaboratori;

#### Tutela dei beni aziendali:

ciascun destinatario è responsabile della tutela e conservazione dei beni aziendali, materiali e immateriali;

#### Tutela dei luoghi di lavoro:

ci impegniamo a garantire, nel rispetto delle normative vigenti, le condizioni e l'ambiente lavorativi, oltre che la sicurezza in termini di salute dei nostri dipendenti;

#### Tutela ambientale:

adottiamo misure volte alla riduzione dell'impatto ambientale al fine di minimizzare il consumo di energia e favorire il riciclo dei materiali.



“  
**CREARE E INNOVARE PER GARANTIRE  
AFFIDABILITÀ ED EFFICIENZA**”

## 2.3 La ristorazione su misura del cliente

Siamo oggi non solo una delle realtà italiane più importanti nel campo della ristorazione commerciale e collettiva, ma siamo presenti anche in Spagna, Polonia e Stati Uniti.

Ecco la composizione del nostro Gruppo.



### Serenissima Ristorazione S.p.A.

Impresa Capogruppo e Direzione Generale.

Specializzata nella produzione di pasti per la ristorazione ospedaliera, aziendale, scolastica, comunità e nella gestione di locali pubblici.

Sede legale:  
Vicenza,  
Viale della Scienza, 26.



#### Euroristorazione S.r.l.

Azienda specializzata nella produzione di pasti per la ristorazione aziendale e scolastica. Sede legale in Torri di Quartesolo (VI), via Savona 144.



#### Rossi Giants S.r.l.

Azienda specializzata nel servizio di catering e piattaforma di distribuzione, sia a favore delle Società del Gruppo sia di Clienti terzi. Sede legale in Costabissara (VI), via S. Antonio, 37/39.



#### IMES S.r.l.

Azienda specializzata nel servizio di catering e piattaforma di distribuzione, sia a favore delle Società del Gruppo sia di Clienti terzi. Sede a Terzano (Bz), via Andriano, 20.



#### Ristovending S.r.l.

Azienda specializzata nel settore del vending. Sede Legale in Costabissara (VI), via S. Antonio, 37/39.



#### Vegra Camin S.r.l.

Azienda specializzata nella produzione di pasti per la ristorazione aziendale e scolastica. Sede Legale in Costabissara (VI), via S. Antonio, 37/39.



#### F.F.F. S.r.l.

Azienda specializzata nella fornitura di prodotti ortofrutticoli, sia a favore delle Società del Gruppo sia di Clienti terzi. Sede Legale in Costabissara (VI), via S. Antonio, 37/39.



#### Serenissima Iberia S.I.

Azienda specializzata nella produzione di pasti per la ristorazione aziendale, ospedaliera, scolastica. Sede a Madrid (Spagna).



#### Serenissima Polska Sp. Zo.o.

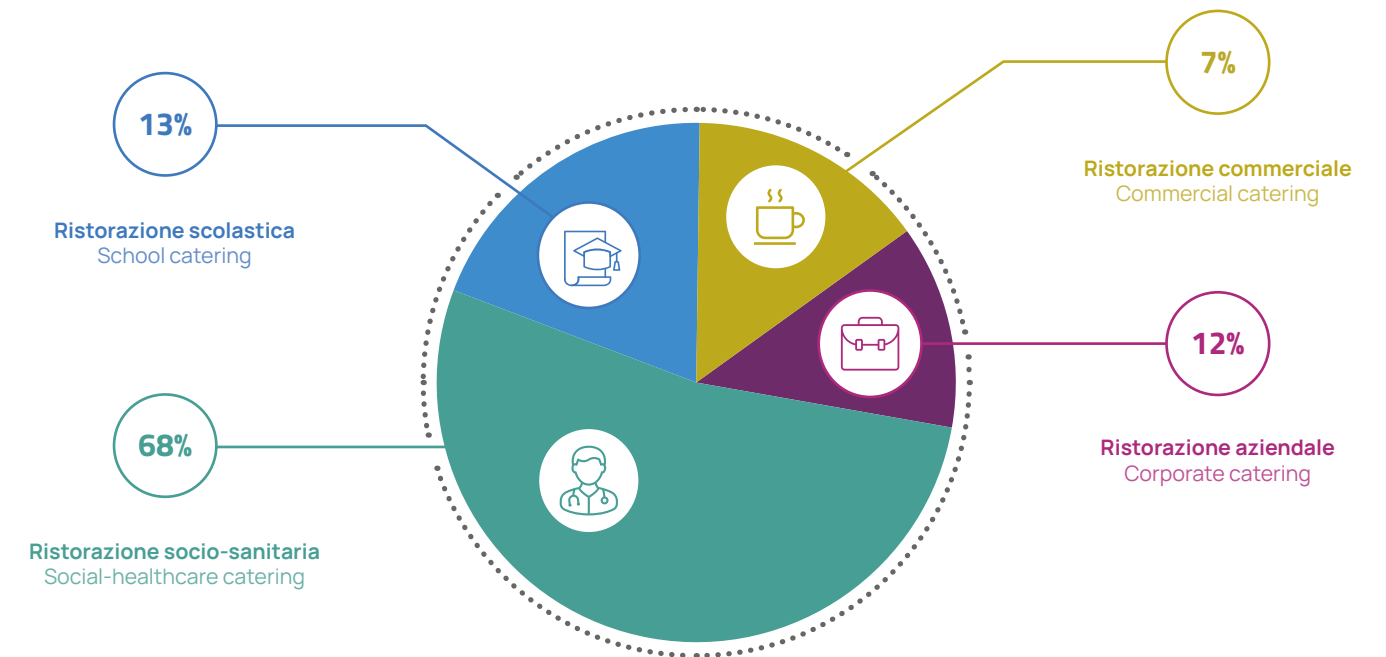
Azienda specializzata nella produzione di pasti per la ristorazione aziendale, ospedaliera, scolastica. Sede a LODZ (Polonia).



#### Beer Table

Punti vendita di birre artigianali con sede a New York.

## 2.4 La nostra presenza sul mercato



### Ristorazione aziendale

Ogni clientela ha esigenze specifiche che cerchiamo di cogliere e valutare, proponendo sempre un servizio per così dire sartoriale, creato in risposta dei singoli bisogni.

I principali servizi sono:

- studio, progettazione e creazione del ristorante aziendale;
- organizzazione e gestione di eventi (coffee break, light lunch, pranzi per la Direzione);
- scelta e approvvigionamento delle materie prime;
- formazione e gestione del personale di cucina;
- menù e diete speciali;
- pulizia cucina e ristorante aziendale;
- sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti.

Siamo in grado di proporre servizi di ristorazione automatica offrendo piatti pronti di alta gastronomia al fine di conciliare qualità e flessibilità della pausa pranzo.

### Ristorazione scolastica

Sulla base delle specifiche dei bandi di gara forniamo servizi ad hoc. Disponiamo di centri di cottura di proprietà nell'eventualità che i pasti vengano veicolati verso i terminali esterni, diversamente gestiamo le cucine e centri di cottura dell'ente appaltatore.

Ci occupiamo direttamente della progettazione di programmi alimentari per le mense scolastiche, con particolare attenzione alle esigenze nutrizionali di bambini e ragazzi.

I principali servizi sono:

- gestione delle cucine interne alla struttura scolastica;
- centri di cottura all'avanguardia con selezione e qualifica di fornitori e materie prime specifiche;
- servizi di gestione digitalizzata avanzati per la prenotazione dei pasti;
- ammodernamento di locali, attrezzature e impianti;
- modalità di erogazione del servizio personalizzate;
- menù ideati da dietisti e nutrizionisti, conformi alle indicazioni dei LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti) e delle linee guida in vigore.

## Ristorazione socio-sanitaria

Siamo presenti in strutture socio-assistenziali quali ospedali, cliniche private, centri riabilitativi e case di riposo offrendo prodotti di qualità, che garantiscono un pasto sano, sicuro e controllato in tutti i processi: dall'arrivo della materia prima al consumo del prodotto finito.

I menù vengono studiati dal nostro team di dietisti in linea con le prescrizioni mediche di ciascun paziente.

I principali servizi sono:

- gestione delle cucine interne alla struttura ospedaliera;
- preparazione dei pasti nei Centri di Cottura e distribuzione;
- gestione del servizio di ristorazione in legume refrigerato e/o fresco caldo;
- interventi di manutenzione o di riqualificazione di strutture già esistenti;
- supporto tecnico per la gestione di pasti e diete personalizzate;
- progettazione degli impianti ex novo.

## Ristorazione commerciale

Siamo presenti sull'intero territorio nazionale con bar, ristoranti, self-service e punti di ristoro.

I principali servizi proposti sono:

- studio ed organizzazione del layout;
- gestione ed organizzazione di eventi;
- proposte personalizzate;
- piatti freschi, sfiziosi e genuini ogni giorno.

### 2.4.1 La soddisfazione dei clienti

L'ascolto dei clienti, che è il nostro tratto distintivo, è uno strumento indispensabile per **osservare più da vicino i bisogni, le esigenze e i comportamenti delle persone**, che non si esprimono nel mero processo di acquisto.

Da questa osservazione emerge come i valori siano sempre più al centro della relazione con il cliente, al fine di soddisfare le esigenze del consumatore finale, le cui scelte premiano le aziende attente ai consumatori e alla sostenibilità. Per questo oggi siamo in grado di sviluppare soluzioni ad hoc per ogni cliente.

Il rapporto con il cliente è rafforzato da un processo di fidelizzazione, che è frutto della nostra capacità di cogliere appieno le esigenze dei nostri interlocutori, in modo da mettere a punto servizi che sappiano soddisfare le loro esigenze.

L'ascolto dei nostri clienti è un aspetto per noi sempre più importante, indispensabile per continuare ad essere una delle aziende leader del settore. Numerose sono le sfide che stiamo affrontando per garantire sempre un servizio impeccabile:

- la **velocità**: ovvero la rapidità nel saper cogliere nuove opportunità di business che il mercato presenta nel corso del tempo;
- il **rapporto con il cliente**: saper cogliere appieno le esigenze della nostra clientela è da sempre uno dei nostri focus, su cui basiamo e misuriamo il nostro successo;
- la **flessibilità**: siamo sempre più orientati a spostare la nostra attenzione oltre i limiti nazionali per ampliare i nostri orizzonti all'estero;
- a **conoscenza**: costruire un insieme di persone ben organizzato che favorisca lo scambio di conoscenze e la condivisione è uno dei nostri pilastri fondamentali.

Oltre a fornire con continuità un prodotto e un servizio che soddisfi appieno i requisiti richiesti dai nostri clienti, ci proponiamo l'obiettivo di implementare i requisiti richiesti dallo standard ISO 9001:

- miglioramento dell'immagine aziendale sotto il profilo della sua reputazione sul mercato;
- miglioramento del processo produttivo e di controllo;
- rispetto degli impegni contrattuali assunti;
- buona comunicazione verso il cliente con conseguente assistenza al bisogno;
- sviluppo di moderne tecniche di supporto del cliente.

## 2.5 Sicurezza alimentare e il sistema di gestione integrato

Come Serenissima Ristorazione operiamo in un contesto complesso e siamo influenzati nel nostro agire quotidiano da fattori interni ed esterni. Il nostro obiettivo primario è fornire un pasto sicuro, equilibrato dal punto di vista nutrizionale ed appetibile. Per questo abbiamo implementato e quotidianamente applichiamo un sistema di autocontrollo che garantisce elevati standard di qualità igienico-sanitaria, nutrizionale ed organolettica. Il focus è sempre l'attenzione al cliente/utente, che nella maggior parte dei casi è un soggetto sensibile. Per questo abbiamo adottato un sistema di gestione integrato come testimoniato dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale
- UNI EN ISO 14040:2006 e UNI EN ISO 14044:2006 Studio di Life Cycle Assessment. Analisi delle prestazioni ambientali del menù ospedaliero
- UNI EN ISO 22000:2005 Sistema di gestione per la sicurezza alimentare
- UNI EN ISO 22005:2008 Sistema di gestione rintracciabilità nelle filiere agroalimentari
- UNI ISO 45001:2018 Sistema di gestione della salute e della sicurezza del lavoro
- SA8000:2014 Social Accountability
- IFS FOOD International Food Standard Version 6.1
- DTP 108 Certificazione "senza glutine"
- CODEX ALIMENTARIUS HACCP Sistema di gestione per l'autocontrollo basato sul metodo HACCP
- UNI CEN ISO/TS 14067:2013 Gas ad effetto serra - quantificazione e comunicazione dell'impronta climatica dei prodotti (carbon footprint dei prodotti) per le scuole di Roma.
- ISO 14067:2018 Servizio di produzione e somministrazione di pasti e di alimenti per le mense scolastiche, ospedaliere e socio-assistenziali.
- FAMILY AUDIT Certificazione della Regione Trentino a supporto di un adeguato bilanciamento tra gli interessi ed i bisogni dell'organizzazione e degli occupati
- ISO 37011:2016 Sistema di gestione anticorruzione

In tale prospettiva abbiamo strutturato come segue l'operato di Serenissima Ristorazione:

- presenza di team per la Sicurezza Alimentare che implementi e mantenga aggiornato il Sistema medesimo;
- condivisione dell'etica aziendale con tutti gli operatori coinvolti nel processo produttivo, attraverso l'attivo coinvolgimento nelle problematiche connesse con la loro specifica attività;
- conoscenza e rispetto della normativa cogente applicabile al settore;
- continua ricerca di obiettivi mirati e misurabili, periodicamente monitorati e ridefiniti al fine di accrescere lo standard igienico attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni;
- miglioramento continuo delle condizioni igieniche attraverso il continuo ammodernamento degli ambienti di lavoro e delle attrezzature/ apparecchiature utilizzate per la produzione;
- investimento nella ricerca di nuovi prodotti alimentari, materiali per l'imballo e tecniche di produzione, rivolgendo la massima attenzione alle fasce di popolazione più sensibili;
- formazione e sensibilizzazione del personale per prevenire qualsiasi forma di contaminazione igienico-sanitaria;
- creazione di partnership con i propri fornitori di derrate, attrezzature e servizi, affinché tutti possano avere beneficio dalla esaustiva applicazione del Sistema di Sicurezza Alimentare;
- facilitare il ritiro e/o richiamo delle materie prime e dei pasti, incluso le diete, monitorando periodicamente l'andamento degli indicatori di performance per il miglioramento continuo dell'efficienza di rintracciabilità a garanzia della qualità degli alimenti.

Il nostro obiettivo primario è fornire un pasto sicuro, equilibrato dal punto di vista nutrizionale ed appetibile.

La soddisfazione dei clienti da sempre ci sta a cuore



# 3

## Il nostro approccio alla sostenibilità

Siamo attualmente una delle realtà italiane più importanti nel campo della ristorazione collettiva e commerciale, che per noi non può che essere ecosostenibile, responsabile e tale da garantire a tutti i consumatori una sana e corretta alimentazione e una puntuale informazione sugli aspetti legati all'alimentazione e allo stile di vita.

Fare ristorazione collettiva e commerciale sostenibile significa ripudiare operazioni di facciata e pratiche di greenwashing, ma proporre servizi virtuosi. Siamo infatti convinti che il nostro settore giochi un ruolo strategico anche per la promozione di abitudini alimentari sane e sostenibili, soprattutto nelle nuove generazioni, e che sia un laboratorio unico per promuovere uno stile di vita sano e l'inclusione sociale, oltre a sostenere un'intera filiera del nostro Paese.

### 3.1 L'importanza della ristorazione collettiva per la sostenibilità

La ristorazione collettiva pubblica e privata è un importante segmento produttivo che vede il coinvolgimento non solo delle aziende (la filiera), ma anche, a valle del processo, delle istituzioni pubbliche che richiedono servizi e forniture, come le scuole, gli ospedali e le strutture socio sanitarie pubbliche e private. Si tratta di una grande responsabilità che va affrontata, oggi ancora più che in passato, con una visione olistica, transdisciplinare e che contempi l'individuazione e la verifica di ben precisi requisiti. Solo così la ristorazione collettiva può rappresentare un vettore di promozione della salute e della sostenibilità ambientale. Alcune di queste sfide sono state raccolte dalle Nazioni Unite nei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals, SDG*), per il raggiungimento dei quali la ristorazione collettiva può e deve fare la sua parte.

#### 3.1.1 Il rispetto delle normative per la crescita sostenibile

Ogni pasto buono e sicuro è il frutto di un know-how e di competenze che vanno valorizzate e adeguatamente comunicate ai clienti e ai consumatori finali come strumenti di promozione della sostenibilità ambientale e di promozione della cultura alimentare. Non solo: valorizzare questo sapere è importante anche sul fronte degli Enti ufficiali preposti sia ai controlli sia all'elaborazione dei capitolati di gara.

La ristorazione collettiva è da anni direttamente interessata e guidata da un sistema di regole che ha richiesto un vero e proprio cambio di mentalità e di approccio alle tematiche ambientali, ma che allo stesso tempo ha permesso di avviare un processo virtuoso di cambiamento nel nostro settore.

Il settore della ristorazione è, pertanto, da diversi anni stato coinvolto in un naturale processo di cambiamento sempre più orientato alla sostenibilità. Le aziende come la nostra hanno programmaticamente fatto proprio questo concetto adeguando i propri servizi e il proprio approccio di lavoro. Abbiamo accolto questo cambiamento con spirito propositivo e questo ci ha permesso di posare le fondamenta del nostro percorso verso la crescita sostenibile.

Si riportano di seguito le normative che hanno contraddistinto questo cambiamento:

Il **GPP** (Green Public Procurement o Acquisti sostenibili della Pubblica Amministrazione) è definito dalla Commissione europea come "... l'approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale, attraverso la ricerca e la scelta dei risultati e delle soluzioni che hanno il minore impatto possibile sull'ambiente lungo l'intero ciclo di vita".

Si tratta di uno **strumento di politica ambientale** che intende favorire lo sviluppo di un mercato di prodotti e servizi a ridotto impatto ambientale attraverso la leva della domanda pubblica.

Il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare con **D.M. 11 aprile 2008** (pdf 78,1 kb) (G.U. n. 107 dell'8/5/2008), di concerto con i Ministri dell'Economia e delle Finanze e dello Sviluppo Economico, ha adottato il "**Piano d'Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione (PAN GPP) 2008**", aggiornato con **D.M. 10 aprile 2013** (G.U. n. 102 del 3/5/2013).

Nell'ambito del piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione, sono stati definiti i Criteri Ambientali Minimi (CAM) "per l'affidamento del servizio di ristorazione collettiva e per la fornitura di derrate alimentari", adottati con D.M. 10 marzo 2020 (G.U. n. 90 del 4 aprile 2020), che aggiorna e sostituisce i CAM adottati con D.M. 25 luglio 2011. I CAM sono relativi all'affidamento dei servizi di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari a:

- ospedali e strutture assistenziali, socio-sanitarie e detentive quali, ad esempio, le case circondariali, le case di riposo, i centri diurni, le case famiglia;
- scuole di ogni ordine e grado, inclusi gli asili nido;
- uffici, università e caserme.

In fase di definizione della documentazione di gara, le stazioni appaltanti possono svolgere un'importante funzione sociale contribuendo alla salute, al benessere degli utenti e alla tutela dell'ambiente, nonché alla riduzione degli sprechi alimentari.

Il settore della ristorazione collettiva è trasversale e coinvolge vari comparti produttivi, ciascuno dei quali genera impatti ambientali: la produzione primaria, la trasformazione dei prodotti, la distribuzione, la preparazione e la somministrazione dei pasti, nonché la produzione di articoli e attrezzature per la preparazione e la somministrazione dei pasti (piani cottura, forni, frigoriferi, stoviglie, tovaglie, pentole, congelatori, abbattitori ecc.).

Siamo una delle realtà italiane più importanti nel campo della ristorazione collettiva e commerciale.



CI IMPEGNIAMO OGNI GIORNO  
LAVORANDO IN MODO  
RESPONSABILE





Gli obiettivi ambientali a cui intendiamo contribuire con questo approccio sono la tutela della biodiversità, il contrasto alla deforestazione, la salvaguardia della fertilità dei suoli, la protezione del clima, la prevenzione dei rifiuti, la riduzione dei consumi energetici e idrici, la riduzione dell'uso delle sostanze pericolose e la riduzione delle emissioni in aria, acqua, suolo.

In particolare, i CAM obbligatori:

1. sostengono modelli produttivi agricoli e di allevamento più sostenibili sotto il profilo ambientale, come ad esempio il modello biologico o di lotta integrata, al fine di non compromettere la fertilità dei suoli, ridurre i consumi energetici e la dipendenza dalle fonti fossili, oltre che contrastare l'eutrofizzazione e l'inquinamento delle acque; tutelare la biodiversità e il benessere animale e ottenere materie prime più salubri per i destinatari perché prive di residui di fitofarmaci o, nel caso degli allevamenti, di antibiotici e altre sostanze utilizzate per accelerarne la crescita (ad es. ormoni). Sostengono inoltre la fornitura di prodotti DOP (Denominazione di Origine Protetta), DOC (Denominazione di Origine Controllata) e IGP (Indicazioni Geografiche Protette);
2. salvaguardano la biodiversità delle specie ittiche, da un lato imponendo la somministrazione di specie pescate in mare meno sovrasfruttate e a rischio, dall'altro non ponendo particolari restrizioni alla somministrazione di pesce da allevamento, considerando che il 70% delle specie ittiche è sovrasfruttato o esaurito e che l'entità della pesca in mare è attualmente insostenibile;
3. nelle mense per uffici, università e caserme, promuovono una dieta a minor consumo di proteine animali, che risponda ai requisiti nutrizionali previsti dai LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti), con particolare riguardo alla dieta mediterranea;
4. promuovono la fornitura di prodotti stagionali (frutta, ortaggi ma anche prodotti ittici);
5. rispetto ai CAM previgenti prevedono criteri più incisivi nell'affrontare la problematica delle eccedenze alimentari, proponendo azioni sinergiche e mirate per ridurre gli scarti alimentari (monitoraggio delle eccedenze, indagini sulle eccedenze, possibilità di asporto del cibo non consumato, destinazione delle eccedenze ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ecc.). Gli scarti alimentari, infatti, raggiungono il 35-40% dei pasti prodotti nella ristorazione scolastica e circa il 30% di quelli prodotti nella ristorazione ospedaliera;
6. mirano a prevenire la produzione di rifiuti e di altri impatti lungo il ciclo di vita del servizio, promuovendo l'impiego delle stoviglie riutilizzabili e, ove possibile, la riduzione del ricorso a prodotti prelaborati e di quinta gamma, alle monodosi e ai prodotti con imballaggi non riciclabili;
7. mirano a ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas climalteranti, privilegiando un servizio meno "industrializzato", a favore del criterio che premia la filiera corta e a km zero, e imponendo l'efficienza energetica nel caso di acquisto di nuove attrezzature per i Centri di Cottura interni. Grazie alla filiera corta e a km zero, i CAM contribuiscono a sostenere le economie locali e i piccoli produttori e a ridurre in maniera strutturale lo spreco alimentare;
8. prevedono metodi efficaci di verifica di conformità grazie alla previsione di un flusso informativo tra l'aggiudicatario e la stazione appaltante sui prodotti che verranno somministrati di volta in volta. Ciò consente un più efficiente controllo in loco e su base campionaria delle fatture d'acquisto e dei documenti di trasporto delle materie prime;
9. prevedono varie azioni di comunicazione sulla qualificazione ambientale dei prodotti offerti, anche per contribuire ad accrescere la cultura sul valore del cibo, sulla corretta alimentazione e sui modelli produttivi e distributivi a basso impatto ambientale.

Va da sé che il rispetto delle normative rappresenta per noi la base più solida su cui fondare una crescita responsabile e sostenibile, da sempre il valore fondamentale che ha ispirato e ispira le nostre scelte e strategie.

Non è un caso, infatti, che siamo stati la prima società della ristorazione collettiva ad aver sottoscritto nel 2017 un accordo volontario siglato con il Ministero dell'Ambiente, che riportiamo qui.

Da sempre ciò che ci guida sono, la passione per il nostro lavoro e un modello di business sostenibile ed etico.



## ACCORDO VOLONTARIO CON IL MINISTERO DELL'AMBIENTE

Il nostro impegno per la sostenibilità ambientale è concreto e si traduce in un accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente. Serenissima Ristorazione ha fatto della sostenibilità ambientale uno dei principi cardine del suo modus operandi; infatti, da circa 15 anni ha ottenuto la certificazione ISO 14001. Ha collaborato con il Centro Studi dell'Università di Padova per monitorare le performance ambientali con particolare riferimento alla Carbon Footprint e alla Water Scarcity Footprint, con un approccio basato sulla valutazione dell'intero ciclo di vita dei pasti.

È la prima azienda italiana di ristorazione collettiva ad aver siglato un accordo volontario con il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare per lo sviluppo di procedure di environmental management specifiche per il settore della ristorazione collettiva, finalizzate al miglioramento dell'impronta ambientale della propria offerta di menù tramite l'individuazione delle più opportune misure di ottimizzazione in relazione alle categorie di impatto ritenute più significative come da studio condotto nel 2017 per il quale è stato possibile ottenere le certificazioni da parte di ente terzo indipendente (UNI EN ISO 14040:2006 e UNI EN ISO 14044:2006)



MINISTERO DELL'AMBIENTE  
E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE



### 3.2 Gli obiettivi futuri per una crescita sostenibile

Grazie a politiche aziendali atte a perseguire obiettivi concreti in tema di Governance, Ambiente e Società, poniamo da sempre la sostenibilità al centro del nostro processo di crescita. Attraverso un approccio sistemico, inclusivo e trasparente, lavoriamo e lavoreremo sempre alla ricerca di soluzioni innovative in grado di rispondere alle necessità del presente, operando costantemente a stretto contatto con tutti i nostri stakeholder per coniugare crescita economica, salvaguardia dell'ambiente e rispetto della società.

L'obiettivo è preservare i nostri valori e il nostro modello di Governance, l'economia circolare e sostenibile e l'integrazione costante dei principi di sostenibilità in ogni campo operativo: tutte azioni che trovano espressione concreta nei vari progetti che vengono illustrati in questo nostro Bilancio di Sostenibilità.

Da sempre ciò che ci guida sono la passione per il nostro lavoro e un modello di business sostenibile ed etico, iscritto nel nostro stesso DNA.

Ecco i pilastri ESG su cui fondiamo la nostra attività.

#### Sostenibilità ambientale

I fattori ambientali sono rappresentati dall'ambiente e dal territorio interessati a vario titolo dai nostri processi produttivi e gestionali, in ogni fase dei quali poniamo massima attenzione alla riduzione degli impatti.

Poniamo particolare attenzione alla tutela ambientale mediante azioni a basso impatto, come l'utilizzo dove possibile di prodotti a filiera corta, produttori del territorio e impiego di mezzi elettrici o carburanti ecocompatibili. Ci impegniamo nella riduzione degli sprechi attraverso la scelta di acquisti, dove a noi possibile, di grandi formati per ridurre gli imballaggi. Doniamo i pasti non venduti e perfettamente integri a livello igienico-sanitario ad associazioni di beneficenza territoriale.

**Abbiamo investito e continuiamo ad investire nella digitalizzazione tramite strumenti informatici che migliorano e snelliscono i nostri processi produttivi (es. portali di prenotazione dei pasti, magazzini robotizzati, frigoriferi intelligenti, cc...). Siamo inoltre dotati di portali per la gestione informatizzata delle commesse, del processo di selezione e qualifica dei fornitori, di gestione delle non conformità e dei reclami e per la formazione.**

#### Sostenibilità sociale

I fattori sociali implicano l'attenzione alla crescita e al benessere dei dipendenti, il rapporto con i fornitori e la comunità con cui la nostra azienda convive, nonché la divulgazione di un messaggio che promuova un'alimentazione sana e sicura.

Identifichiamo nel rispetto dei requisiti della responsabilità sociale uno dei fattori di successo della nostra attività, rivolgendo particolare rispetto alla tutela dei diritti dei lavoratori ed alla sicurezza e salute sul lavoro

#### Sostenibilità economica

I fattori di Governance rappresentano il complesso delle regole e delle strategie che presiedono alla nostra azienda, mantenendo saldi i valori e l'etica familiare che da sempre ci guidano nel nostro percorso di crescita.

L'attenzione alla sostenibilità si esplica sostenendo l'occupazione nel territorio e promuovendo il benessere delle nostre persone e contribuendo all'economia locale con la scelta di fornitori del luogo. Siamo convinti che si possa crescere in modo responsabile e sostenibile.

È nostra convinzione che le prestazioni e l'efficacia delle nostre azioni siano strettamente correlate al benessere del contesto sociale in cui operiamo e all'impatto che generiamo sull'ambiente. **Per queste ragioni la "Responsabilità Sociale d'Impresa" è da sempre parte integrante del nostro business e della nostra "Governance". Sostenibilità e circolarità hanno accompagnato la nostra storia, un modo di fare impresa che genera valore per gli stakeholder di oggi e di domani.**

Poniamo da sempre la sostenibilità al centro del nostro processo di crescita.



#### 3.2.1 I nostri SDG

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione volto alla prosperità delle persone e del pianeta tutto, sottoscritto nel 2015 dai Governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa prevede 17 obiettivi per lo sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goal, SDG) per un totale di 169 target. Gli obiettivi vertono su un insieme di questioni cruciali per lo sviluppo virtuoso del pianeta: la lotta alla povertà e alla fame e il contrasto al cambiamento climatico, solo per citarne alcuni. Inutile aggiungere che questi e gli altri obiettivi sono sempre più cruciali per il futuro di tutti noi.

Abbiamo deciso di raccogliere questa sfida e di sostenere gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030. Per questo, dopo un'approfondita analisi dei 169 target, abbiamo focalizzato la nostra attenzione sulle tematiche materiali ritenute prioritarie per la nostra azienda. Abbiamo quindi identificato un primo piano di obiettivi di sostenibilità. Nel contempo abbiamo intrapreso un percorso di coinvolgimento sempre più stretto dei fornitori e dei collaboratori. Infatti, condividere con gli stakeholder finalità e scelte di sostenibilità è fondamentale per raggiungere i risultati di beneficio comune.

Questo primo Bilancio ci ha permesso di individuare i seguenti 10 target, che ci impegniamo a integrare nel nostro business e ad applicare all'intera catena del valore.

#### I nostri obiettivi

Un obiettivo riguarda da vicino il nostro settore e li contempla tutti: **la lotta allo spreco di cibo, di acqua e di energia.**

Di seguito vengono riportati gli obiettivi prioritari della nostra azienda, come definiti dall'Agenda dell'ONU, e gli impegni che ci siamo assunti per ciascuno di essi.

L'approccio in ottica di sostenibilità sociale e ambientale ci ha permesso di delineare un primo programma di iniziative al fine di promuovere l'integrazione della sostenibilità in tutte le aree del business.

Gli investimenti rilevanti verranno valutati di volta in volta e analizzati in funzione delle necessità rilevate, nel pieno rispetto delle politiche aziendali e mantenendo saldo l'obiettivo della crescita responsabile. La gestione di tali aspetti viene effettuata mediante la definizione di opportuni piani e programmi di miglioramento.

Disponiamo di risorse finanziarie da destinare, compatibilmente con gli obiettivi prefissati, ad investimenti in campo ambientale, sociale e di governance.

Fondendo attentamente aspetti di carattere ambientale, sociale ed economico nella pianificazione e nei processi decisionali, **siamo convinti di riuscire nel nostro intento di equilibrare gli interessi del presente con quelli delle generazioni future, con la consapevolezza che, nel rispetto degli impegni sopra citati, la strada da percorrere è migliorabile nel tempo.**

## Sostenibilità ambientale



**13** LOTTA CONTRO  
IL CAMBIAMENTO  
CLIMATICO

Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le sue conseguenze

**IMPEGNO** Valutazione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Controllo costante della conformità alle normative vigenti.

**OBIETTIVI** Monitoraggio e riduzione delle Emissioni dirette ed indirette di CO<sub>2</sub>. Contribuire a diffondere la sana e corretta alimentazione fin dalla tenera età attraverso progetti di educazione alimentare.

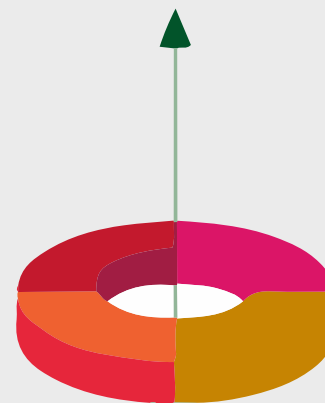


**7** ENERGIA PULITA  
E ACCESSIBILE

Utilizzare fonti energetiche rinnovabili.

**IMPEGNO** Sfruttare l'impianto di cogenerazione e l'impianto fotovoltaico.

**OBIETTIVI** Riduzione del 5% del consumo di energia elettrica per pasto prodotto.



## Sostenibilità sociale



**2** SCONFIGGERE  
LA FAME

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

**IMPEGNO** Garantire un impegno costante nel sociale nel recupero dei pasti da destinare ai più bisognosi.

**OBIETTIVI** Incrementare la distribuzione dei pasti solidali attraverso un sistema strutturato di lotta allo spreco. Progetto BIOVA.



**3** SALUTE E  
BENESSERE

Assicurare la salute e il benessere per tutti i lavoratori.

**IMPEGNO** Garantire sicurezza e benessere per tutti i dipendenti sul luogo di lavoro.

**OBIETTIVI** Contenere e prevenire al massimo i rischi di infortunio. Garantire l'aggiornamento continuo e la Valutazione dei Rischi aziendali.



**4** ISTRUZIONE  
DI QUALITÀ

Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva. Opportunità d'apprendimento per tutti.

**IMPEGNO** Prosecuzione dell'attività di formazione in istituti scolastici e case di riposo. Prosecuzione dei progetti di educazione alimentare.

**OBIETTIVI** Definire e promuovere le attività di formazione attraverso la creazione di una piattaforma e-learning con corsi aggiornati e progettati da personale altamente qualificato messi a disposizione a tutto il personale. Contribuire a diffondere la sana e corretta alimentazione fin dalla tenera età attraverso progetti di educazione alimentare.



**5** PARITÀ  
DI GENERE

Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne all'interno dei comparti aziendali.

**IMPEGNO** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne dipendenti.

**OBIETTIVI** Ottenimento della Certificazione di Genere - PdR 125:2022.



## Sostenibilità economica



**8** LAVORO DIGNITOSO  
E CRESCITA  
ECONOMICA

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

**IMPEGNO** Sostegni per attività di carattere formativo con particolare attenzione ai bambini e alle categorie più fragili. Dialogo con gli stakeholder esterni, con l'adozione di pratiche alimentari sostenibili anche nelle azioni quotidiane.

**OBIETTIVI** Garantire il rispetto di quanto previsto dal CCNL applicato alla retribuzione dei dipendenti. Creare un ambiente di lavoro inclusivo.



**9** IMPRESE,  
INNOVAZIONE  
E INFRASTRUTTURE

Costruire infrastrutture che siano in grado di incentivare e promuovere l'innovazione, al fine di una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.

**IMPEGNO** Implementazione e utilizzo di macchine e mezzi di produzione di ultima generazione, garantendo sempre standard di sicurezza e qualità in ambito alimentare.

**OBIETTIVI** Progettazione del sistema di monitoraggio e configurazione/implementazione di una piattaforma di monitoraggio presso il cento di cottura di Boara Pisani. Scelta di impianti e strumentazione conforme a requisiti Industria 4.0.



**10** RIDURRE LE  
DISUGLIANZE

Ridurre l'ineguaglianza nei confronti di tutto il personale dipendente dell'azienda, potenziando e promuovendo l'inclusione sociale economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.

**IMPEGNO** Continuare l'attività di inclusione e inserimento che l'azienda promuove ormai da anni.

**OBIETTIVI** Promuovendo l'inclusione sociale di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro. Creare un ambiente di lavoro inclusivo.

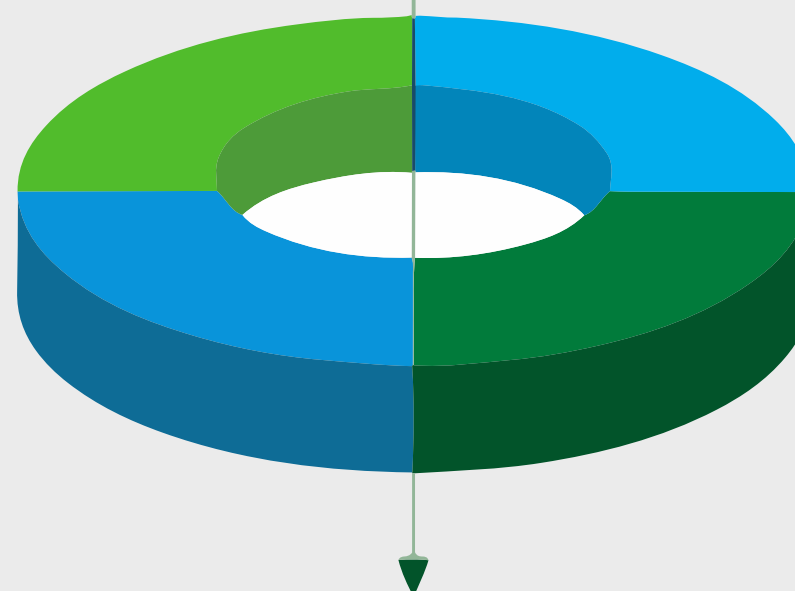


**12** CONSUMO E  
PRODUZIONE  
RESPONSABILI

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo.

**IMPEGNO** Recupero di pasti non distribuiti dall'azienda a mense per persone con difficoltà economica. Verifica e controlli per i clienti/fornitori.

**OBIETTIVI** Miglioramento del Sistema di Gestione Ambientale, in particolare con una riduzione specifica della produzione del rifiuto organico per aumento del 5% del numero di "pasti solidali".





### 3.3 Analisi dei temi rilevanti

Con grande dedizione intendiamo perseguire in modo concreto i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite e gli obiettivi ad essi connessi spinti dalla volontà di contribuire a lasciare alle future generazioni un pianeta più vivibile. In concreto, abbiamo stilato un programma che prevede iniziative volte alla promozione dell'integrazione della sostenibilità in quasi tutte le aree di business. Abbiamo deciso di perseguire questo cammino adottando gli obiettivi dell'ONU come linee guida e identificando le aree su cui focalizzare il nostro impegno.

#### Analisi di Materialità

Condurre un'Analisi di Materialità significa identificare le tematiche rilevanti e il grado di impatto significativo sulle performance economiche, sociali e ambientali della nostra azienda, i quali possono, al contempo, condizionare in modo sostanziale le stime e le disposizioni di tutti i soggetti che entrano in relazione con noi. Questo processo prevede la comprensione degli ambiti e degli indicatori di sostenibilità che ci consentono di identificare e monitorare gli effetti del nostro operato, in modo da comprendere quanto essi siano significativi e influenzino le nostre strategie. Attraverso l'analisi, effettuata prendendo in considerazione i principali indicatori del settore di riferimento contestualizzati alla nostra realtà, abbiamo individuato una serie di temi prioritari per il nostro sviluppo, su cui contiamo di fare affidamento per perseguire i nostri obiettivi di crescita responsabile e sostenibile. Riportiamo di seguito tali temi in correlazione ai Goal di riferimento e al nostro relativo impegno.



Abbiamo definito i contenuti di questo Bilancio di Sostenibilità, individuati in conformità a quanto previsto dai GRI Standard, sulla base dei seguenti principi di reporting:

- inclusione degli stakeholder interni;
- contesto di sostenibilità;
- materialità;
- completezza.

Abbiamo inoltre preso in considerazione le attività aziendali, gli interessi degli stakeholder interni e le loro attese.

#### Matrice di Materialità

Per questo primo Bilancio abbiamo effettuato la nostra prima "Analisi di Materialità", realizzata avvalendoci di un questionario in formato digitale, a cui è seguita un'analisi comparativa e statistica. Questa analisi rappresenta per noi anche un'evoluzione rispetto al dialogo instaurato con gli stakeholder interni ed esterni, che nei prossimi anni sarà reso sempre più intenso e partecipato per i temi che riguardano i criteri ESG. Questa prima analisi individua e valuta tutte le tematiche in grado di influenzare l'opinione e le azioni degli stakeholder e, di conseguenza, la capacità della nostra azienda di generare valore condiviso nella società. Riportiamo di seguito il dettaglio dell'analisi effettuata.

#### 11 - I macro-temi ESG

Per individuare i temi fondamentali è stata svolta un'analisi di settore, del sito web, dei documenti di Governance, delle policy e del Codice Etico, della valutazione integrata venditori e degli standard internazionali relativi a clienti, fornitori, competitor, associazioni di categoria e Istituti di credito. Il tutto è stato integrato con l'analisi della rassegna stampa per valutare i principali temi rilevanti del settore. Dall'analisi sono emersi 11 macro-temi ESG.

#### Confronto con la Direzione

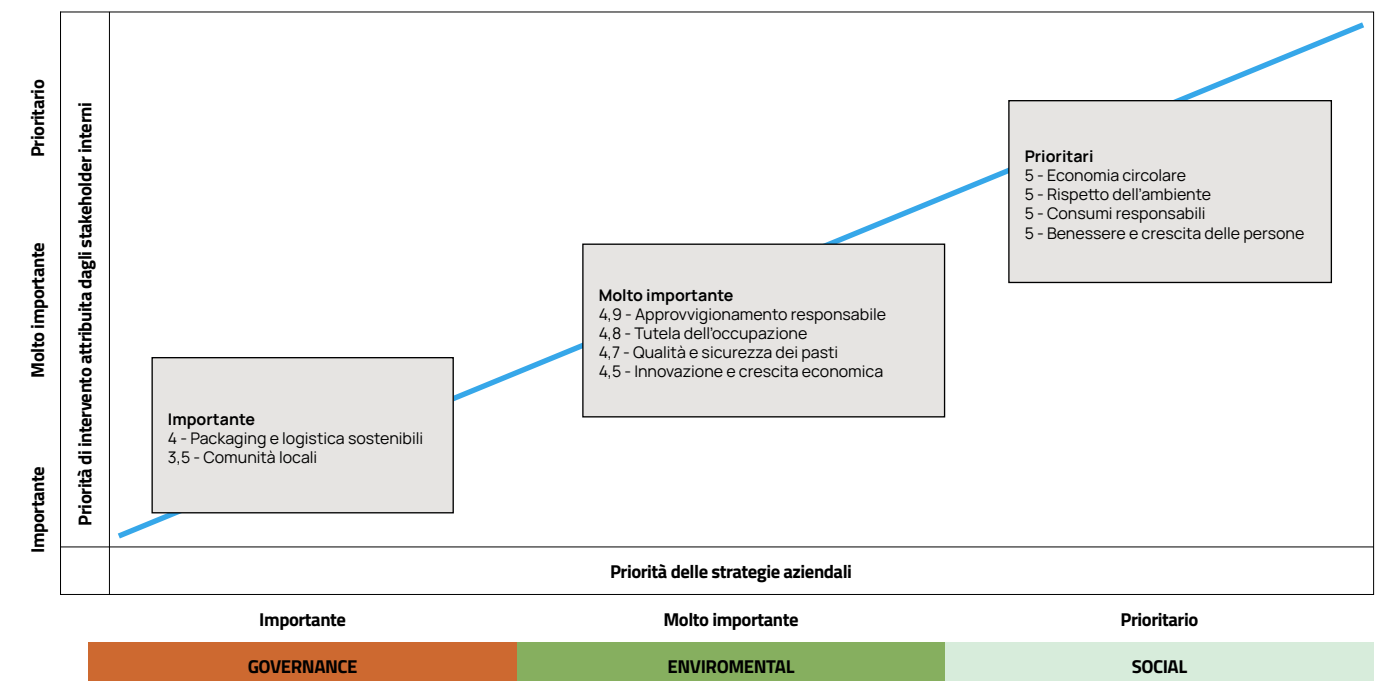
L'analisi è stata condotta con il coinvolgimento della Direzione e del personale, nonché confronto con gli stakeholder interni ed esterni.

#### 51 - I questionari analizzati

È stato individuato ciò che gli interlocutori considerano importante nel loro rapporto con la nostra azienda e quello che ritengono rilevante per se stessi. L'analisi ha permesso di avviare un primo confronto con gli stakeholder e ci ha consentito di iniziare un percorso concreto di analisi interna sui temi rilevanti.

#### Analisi dei risultati e Matrice di Materialità

Il processo per determinare la rilevanza dei temi è stato condotto tramite analisi statistica dei risultati dei questionari, poi incrociati con i risultati ottenuti dal confronto con le diverse funzioni aziendali. Eccone il risultato:



Gli obiettivi di questo strumento di analisi sono:

- fornire al C.d.A. uno strumento di orientamento per favorire la crescita sostenibile;
- fornire informazioni utili alla definizione delle future strategie aziendali di sostenibilità;
- valutare i prossimi obiettivi ESG;
- analizzare successivamente tutti i possibili rischi ed opportunità ESG.

La "Matrice" sarà oggetto di **ulteriori discussioni interne** e di un coinvolgimento diretto con tutti i portatori di interesse con cui intendiamo avviare, a partire da questo primo Bilancio, un dialogo costante sulle tematiche rilevanti per la nostra azienda e il suo sviluppo sostenibile.

Una volontà che ci porterà a impiegare il massimo dell'impegno affinché le azioni e le scelte future siano prese sempre nell'ottica di soddisfare le esigenze degli stakeholder interni ed esterni, consolidando i rapporti in essere e instaurando un confronto continuo.

**Questo significa per noi "guardare al futuro".**

### 3.4 I nostri stakeholder

Aspiriamo a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i nostri stakeholder che consideriamo partner indispensabili per raggiungere i nostri obiettivi. Crediamo che l'apporto di ciascuno di loro sia fondamentale per migliorare ogni giorno il nostro modo di lavorare e creare valore ambientale, sociale ed economico per l'intera collettività.

Sono stakeholder coloro che compiono azioni che risultano essere direttamente connesse con le nostre attività: in primo luogo i collaboratori, i clienti, i fornitori. In senso allargato, sono inoltre stakeholder tutti i singoli o i gruppi, nonché le organizzazioni e le istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle nostre attività. Questo Bilancio rappresenta il primo passo della nostra azienda in un'ottica di dialogo aperto e trasparente e di un approccio inclusivo volto all'ampliamento delle relazioni con i nostri stakeholder.

Questo processo ci ha permesso di avviare una prima mappatura e una prima analisi interna sulla rilevanza e sulla materialità, nel rispetto di tutti coloro che incidono sul raggiungimento degli obiettivi della nostra impresa. Siamo consapevoli di dover effettuare una valutazione più strutturata e di dover tenere conto di tutti gli stakeholder, diretti o indiretti, nel breve periodo.

Le parti interessate richiamate all'interno di questo documento possono essere suddivise in due gruppi.

#### Stakeholder interni

- collaboratori dell'impresa.

#### Stakeholder esterni

- fornitori;
- clienti;
- istituzioni pubbliche;
- enti di controllo e certificazione.

L'impresa è resiliente solo se attua delle politiche volte allo sviluppo sostenibile sotto il profilo economico, ambientale, sociale e culturale mediante il dialogo continuo con tutti i suoi stakeholder.

Aspiriamo a mantenere e sviluppare un rapporto di fiducia con i nostri stakeholder che consideriamo partner indispensabili.

### 3.4.1 Dialogo e comunicazione con gli stakeholder

Ciascun gruppo di stakeholder è portatore di aspettative, esigenze, bisogni e interessi diversi nei confronti della nostra azienda, la quale attualmente interagisce con loro come descritto di seguito

STAKEHOLDER PRIMARI	MODALITÀ DI ITERAZIONE
Dipendenti	Informative esposte sulle bacheche aziendali Video informativi Mailing - newsletter Software aziendale Incontri in presenza con la Direzione Social media
Clienti	Contatto telefonico Social media Mailing Incontri in presenza Customer satisfaction survey Fiere ed eventi
Fornitori	Mailing Contatti telefonici Social media Incontri in presenza
Società di revisione	Mailing Incontri in presenza
Istituzione pubbliche	Mailing Incontri in presenza

Rispetto agli stakeholder interni, la nostra responsabilità sociale d'impresa si manifesta e si afferma nel garantire il rispetto delle regole, nel coinvolgimento e nella fiducia reciproca, in un clima aziendale idoneo a favorire la maggior tutela possibile dei collaboratori e con la volontà di favorire lo sviluppo delle competenze di ciascuno.

#### Strumenti di comunicazione

Poniamo particolare attenzione alla comunicazione sulle piattaforme social per mantenere un canale informativo diretto con tutti i nostri portatori di interesse.

Gli strumenti dei quali ci avvaliamo sono:

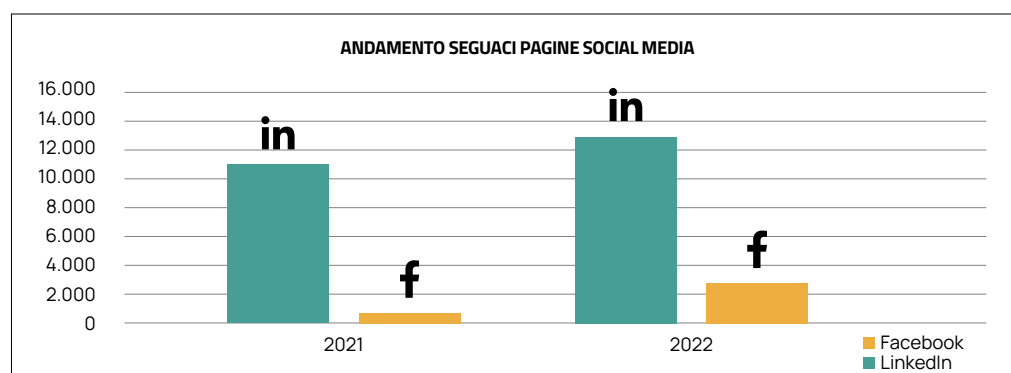
- sito web;
- Facebook;
- LinkedIn.

Dall'analisi dell'andamento relativo ai nostri follower sulle pagine social è possibile evincere i seguenti dati:

ANDAMENTO FOLLOWER SOCIAL MEDIA	2021	2022
LinkedIn	10.752	13.386
Facebook	336	2.570



Le pagine social, come emerge dai risultati delle indagini, presentano una generale crescita dei nostri follower sia nella pagina LinkedIn sia nella pagina Facebook.



### Facebook

Grazie a un investimento mirato, la nostra azienda ha raggiunto più di 353 mila persone registrando un +1.344% rispetto all'anno precedente. Rispetto allo stesso periodo dello scorso anno (dicembre 2020/ottobre 2021), le **interazioni** con i post della pagina sono state 45.619, 1.045% in più rispetto all'anno precedente (dove risultavano 4.363 interazioni).

Su Facebook, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (dicembre 2020/ottobre 2021), i clic ai post della pagina sono stati 4.376, 729% in più rispetto all'anno precedente (600). I **follower** della pagina da dicembre 2021 sono incrementati di 815. Nell'anno precedente, da dicembre 2020 a ottobre 2021, la pagina ha ottenuto 284 follower.

### LinkedIn

Secondo l'andamento nel periodo compreso da dicembre 2021 a ottobre 2022 le **visualizzazioni** sono state **628.986**. Le **reazioni** ai post rispetto al periodo gennaio-novembre 2021 (223) sono state 2.419, registrando un + 1.085% in più.

Sono stati poi tracciati anche i dati riguardanti i **commenti** avvenuti sul profilo (117 commenti), registrando un **+5.750% nel 2022** rispetto allo stesso periodo dello scorso anno (gennaio/novembre 2021).

### Dettagli Community LinkedIn

Rispetto allo stesso periodo dello scorso anno (gennaio/novembre 2021), le condivisioni ai post sono state 157, segnando un 157.613% in più rispetto all'anno precedente. Si riporta inoltre un aumento di follower della community da dicembre 2021, +2.289 ovvero una crescita del 20% rispetto alla fanbase iniziale. I **visitatori del profilo** da dicembre 2021 fanno registrare un + 479% all'interno della community rispetto al periodo precedente (gennaio-novembre 2021).

### Sito Web

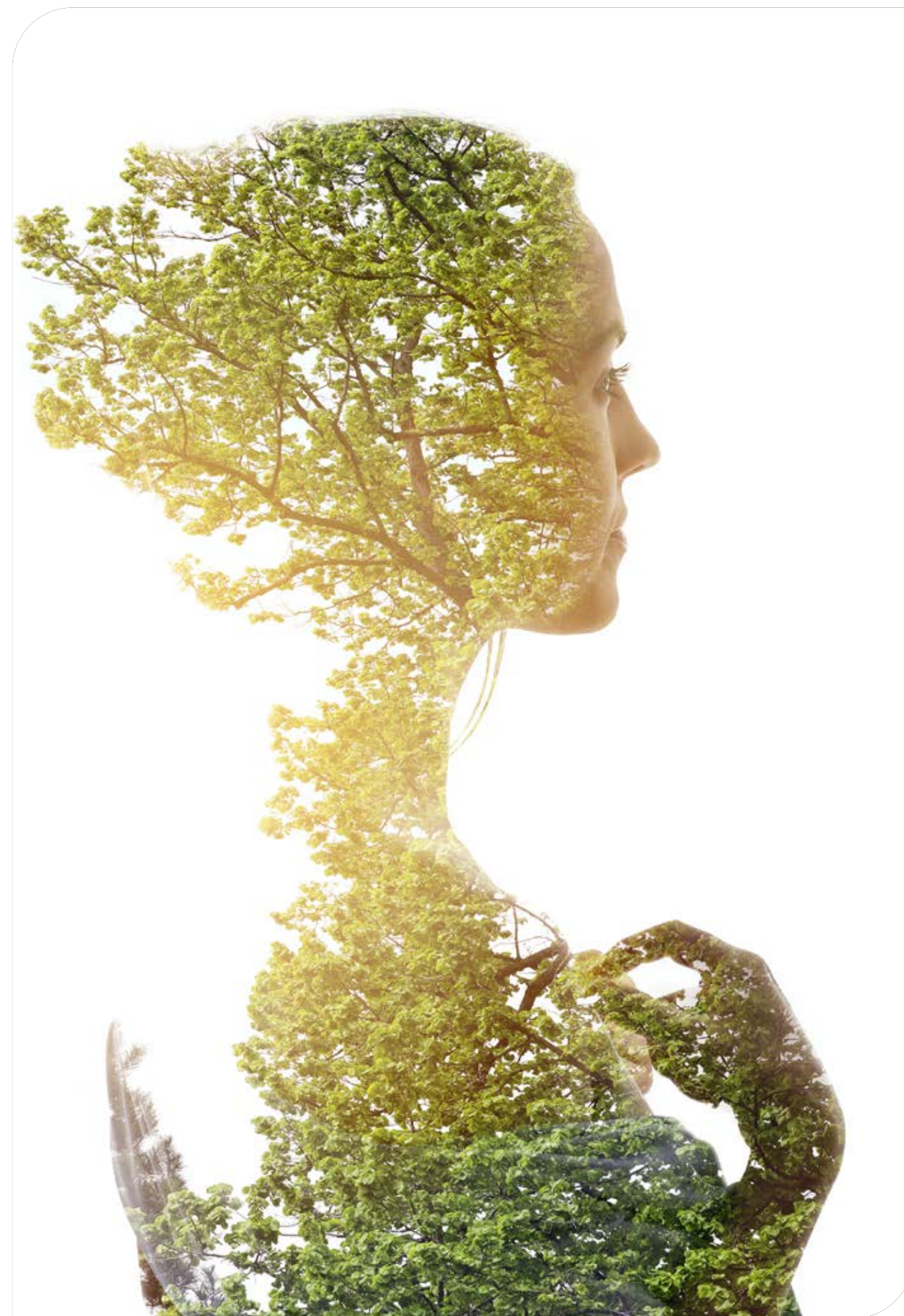
Gli utenti che hanno visitato il sito da dicembre 2021 al 20 ottobre sono stati oltre 156 mila. Le sessioni, ovvero le azioni compiute dagli utenti nel sito web, sono state più di 196 mila da dicembre 2021. Le **ricerche medie mensili** di "Serenissima Ristorazione" sono state 6.600 da dicembre 2021 a ottobre 2022. Nell'anno precedente (dicembre 2020-ottobre 2021) le ricerche della KW sono state 3.600.

Da **maggio 2022** è stata delineata una nuova **Digital Brand Identity**, che è stata in grado di dare una nuova immagine alla nostra azienda.

Il nostro obiettivo è mantenere una comunicazione di qualità, informando nel modo corretto tutti gli stakeholder, anche con riguardo agli aspetti sociali della nostra impresa.

L'esigenza di una buona rete di comunicazione è cresciuta di pari passo con il moltiplicarsi, negli ultimi anni, dei mezzi di informazione. Ascoltare le esigenze dei clienti e dialogare con loro ci offre la possibilità privilegiata di verificare il loro livello di soddisfazione e conoscere in maniera puntuale ed esaustiva la loro percezione nei nostri confronti.

Il mondo della comunicazione aziendale è in costante evoluzione e abbiamo voluto adeguare il nostro stile e modus comunicativo attivando nuovi canali di interazione con gli stakeholder. Abbiamo quindi lanciato un nuovo **blog aziendale** e creato una serie di pagine ufficiali sui principali social network professionali (ad es. LinkedIn), sui quali periodicamente veicoliamo approfondimenti e contenuti sulla nostra attività.



# 4

## Crescita responsabile e continua



### Serenissima Ristorazione s.p.a. Organigramma funzionale

#### 4.1 La nostra Governance

Operiamo nel pieno rispetto dei nostri valori, perseguendo una **Governance** fondata sempre più sugli aspetti della **sostenibilità**, ma trainata dalla fisiologica necessità di **dare continuità al business**, muovendoci anche in modo preventivo per poter essere costantemente in una condizione di **protezione dal rischio** e precauzionalmente pronti a rispondere alle esigenze e alle criticità del mercato.

Oggi la nostra Governance è rappresentata come da Organigramma funzionale aggiornato nel corso del 2022.

Il management è composto da una **Direzione Generale**, dal **Presidente del C.d.A.**, dal **Vicepresidente** e da due **Amministratori Delegati**.

L'approccio adottato ha permesso la creazione di valore, in particolare in virtù della pianificazione delle azioni a medio e lungo termine in sinergia fra le aziende del nostro Gruppo, per continuare a crescere come player strategico del settore.

Il nostro modello è quello di tipo tradizionale e familiare della Corporate Governance e si articola come segue:

- Consiglio di Amministrazione (C.d.A.): gestisce i poteri dell'impresa. La nostra azienda, impegnata in un percorso di crescita sostenibile e inclusiva, valuta le cariche dirigenziali e i membri del C.d.A. esclusivamente su base meritocratica;

- Collegio Sindacale: ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e, in particolare, sull'adeguatezza del sistema di controllo interno.

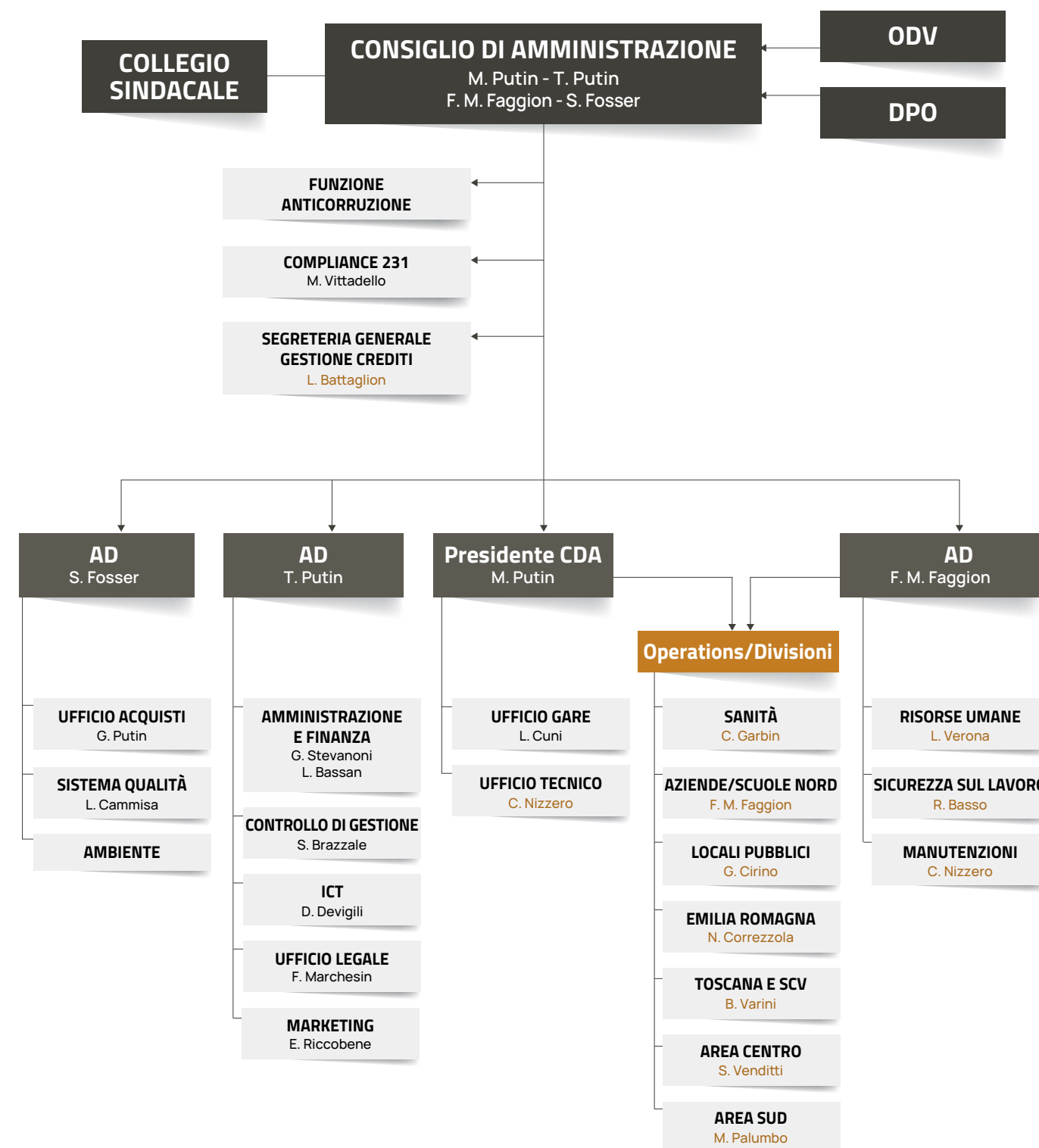
##### 4.1.1 Approccio precauzionale

Per operare al meglio, effettuiamo a cadenza annuale una **valutazione dei rischi aziendali e delle opportunità**, prendendo in considerazione i fattori esterni e interni, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, gli aspetti ambientali, i pericoli e i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e quelli per l'Organizzazione, tenendo sempre ben presenti **gli obblighi e le conformità**.

L'analisi permette di determinare i rischi e individuare le opportunità di **accrescere gli effetti desiderati**; prevenire, o ridurre, gli effetti indesiderati, inclusi quelli derivanti da condizioni ambientali e del contesto esterno che possono influire sull'Organizzazione, nonché individuare le potenziali situazioni di emergenza che possono generare impatti ambientali o rischi per la salute e la sicurezza. Il tutto in un'ottica di **miglioramento continuo**.

Per perseguire una sostenibilità senza trascurare alcun aspetto della catena di approvvigionamento, il nostro processo di analisi include anche quello dei rischi la cui fonte non è sotto il nostro diretto controllo.

L'efficiente sistema di misurazione e controllo per la prevenzione di rischi e la minimizzazione degli effetti negativi è uno dei requisiti essenziali di un'azienda che vuole crescere e progredire. Per questo motivo abbiamo avviato molteplici attività di risk management che ci mettano nelle condizioni di conseguire tutti gli obiettivi strategici che ci siamo posti.





#### 4.1.2 Il modello di organizzazione 231

È nostra volontà che il Codice Etico sia una componente fondamentale del nostro modello di business, consentendo così la costruzione di un modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (Corporate Compliance) orientato alla prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231, che concernono la disciplina della responsabilità amministrativa delle imprese. Obiettivi di tale compliance sono infatti lo sviluppo di sistemi di controllo per prevenire violazioni delle norme e la valutazione dell'efficienza dei controlli, sottoposti a miglioramento continuo e a implementazione sempre più estesa nelle procedure aziendali. L'inserimento del Codice Etico risponde anche a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, che ha introdotto nell'ordinamento aziendale la responsabilità amministrativa degli enti in caso di reati commessi nell'interesse e a vantaggio degli enti stessi e ha contestualmente introdotto il concetto dell'esimente per gli enti che si siano dotati di un adeguato Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito "Modello").

##### Organismo di Vigilanza (ODV)

Rappresenta l'organismo interno preposto alla vigilanza sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello ed è dotato di potere di iniziativa e controllo autonomo. I membri dell'ODV sono scelti tra soggetti, anche esterni all'azienda, qualificati in ambito legale di sistemi di controllo o di revisione contabile.

Nella nostra azienda l'incarico è affidato a tre professionisti esterni:

- un esperto in materia di internal auditing e valutazione del sistema di controllo interno;
- un esperto in materie giuridiche;
- un esperto in materia fiscale, contabile e societaria.

Il Presidente viene nominato dallo stesso ODV optando tra uno dei componenti. La scelta di affidare la funzione di vigilanza a tale organismo è stata operata anche in considerazione del fatto che la composizione plurisoggettiva sopra descritta garantisce sia un apporto diversificato di competenze e professionalità sia quelle caratteristiche di indipendenza e continuità d'azione che devono essere proprie di tale ufficio. All'ODV sono assegnate risorse finanziarie idonee allo svolgimento dell'attività di monitoraggio ad esso demandata.

##### Anticorruzione

Nel luglio 2021 abbiamo ottenuto un importante risultato: la certificazione anticorruzione ai sensi della norma UNI ISO 37001:2016 da parte dell'ente di certificazione RINA Services. Grazie a questa certificazione abbiamo potuto adottare un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione all'interno dell'azienda, che rafforza il Modello.

##### Trasparenza e legalità

Ci impegniamo a operare in modo chiaro, corretto e trasparente, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo. Tutte le azioni, le operazioni, le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nello svolgimento della nostra attività devono essere improntati alla massima correttezza gestionale, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità dei riscontri contabili, secondo le norme vigenti e le procedure interne. I nostri collaboratori sono tenuti a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, abbiamo cura di specificare al contraente, in modo chiaro e comprensibile, i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste. Garantiamo, inoltre, che le informazioni e i dati acquisiti nell'esercizio delle attività aziendali vengono utilizzati nei limiti e secondo le procedure aziendali e nel rispetto della normativa nazionale a tutela della privacy. Ogni collaboratore e partner è inoltre tenuto a conoscere e rispettare il nostro Codice Etico. Segnaliamo che nel 2021 non si sono verificati casi accertati di corruzione o di azioni legali di nessun tipo. Il nostro rispetto dei principi dell'anticorruzione si esprime con un approccio a "tolleranza zero".

##### Privacy

La nostra attenzione alla gestione e al trattamento dei dati personali di tutti i soggetti con cui entriamo in relazione (clienti, dipendenti, fornitori, ecc.) è massima, conforme al GDPR - Regolamento Europeo 2016/679. Per questo motivo abbiamo definito anche un modello normativo interno (il Codice Privacy) al fine di garantire che tutti i dati siano trattati nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di correttezza e liceità. L'evoluzione dei nuovi metodi di comunicazione consente la diffusione di quantità di dati sempre più ingenti, che pongono il problema di garantirne la riservatezza. L'effettiva applicazione delle normative a tutela della privacy è monitorata tramite un sistema di controllo, basato su procedure di autovalutazione periodica del responsabile del trattamento e su verifiche a campione. Tali iniziative rientrano nel "Sistema delle regole per il trattamento dei dati" che, sulla base delle norme di legge e della giurisprudenza, definisce per ogni adempimento di interesse le disposizioni e le indicazioni operative, allo scopo di garantire una corretta e omogenea attuazione del Codice Privacy.



#### 4.2 Crescita economica e sostenibile

Perseguire il profitto non è la finalità esclusiva del nostro modello di business. Oggi, infatti, è fondamentale che una realtà come la nostra operi in un'ottica di massimizzazione del beneficio per tutti gli stakeholder, a partire dalla comunità che la ospita. Mai come ora, infatti, il concetto di valore condiviso deve ispirare la mission aziendale. L'impresa è così chiamata a giocare un ruolo da protagonista nel processo che impone di affrontare concretamente le esigenze e le sfide della società. In tal senso, consapevoli di questa esigenza, operiamo nel solco tracciato dal concetto di **valore condiviso**. Un'impostazione che emerge con forza dalla distribuzione del valore economico generato, che rivela quanto abbiamo fatto pienamente nostri questi principi, che ci portano a massimizzare il profitto perché sia vantaggioso anche per i nostri stakeholder, così da **creare ricchezza condivisa con le parti interessate**.

##### Valore economico generato e distribuito

Per noi "**valore condiviso**" significa affrontare le esigenze e le sfide della società impegnandoci a **creare ricchezza attorno a noi**. A sua volta questo è quello che viene definito "**valore aggiunto**", ovvero il valore generato che rimane una volta stanziati le risorse necessarie all'acquisto di materie prime, beni e servizi.

Il **biennio di emergenza** sanitaria da **Covid-19** ha inciso significativamente sull'andamento economico-finanziario.

La ristorazione collettiva è stata infatti uno dei settori maggiormente colpiti dalla pandemia e dalle misure di contenimento:

- ha dovuto fare i conti con la sospensione delle attività,
- la chiusura di uffici ed edifici scolastici e l'obbligato trasferimento virtuale degli uffici nelle nostre case, situazione che ha messo in crisi moltissime aziende italiane.

Le aziende del nostro settore, e la nostra non fa eccezione, hanno dovuto reinventarsi per ripartire con consapevolezza, in serenità e sicurezza.

Grazie alla nostra sostenibilità economica, abbiamo saputo reagire in modo significativo alla grave contrazione del mercato che si è verificata in questi anni ritornando ai valori economici pre-pandemici.

Il settore della ristorazione è risultato tra quelli maggiormente penalizzati, visti gli obblighi di distanziamento ed in generale per tutte le procedure di messa in sicurezza adottate per la necessaria salvaguardia della salute. Dei comparti da noi serviti in particolare le scuole e i locali pubblici sono stati quelli che hanno più sofferto, ma anche negli ospedali e nelle case di riposo abbiamo pesantemente ridotto il fatturato. Da subito ci siamo adoperati per mettere in atto le misure di prevenzione necessarie, cercando allo stesso tempo di mantenere la continuità operativa dell'azienda e trovando soluzioni per dare il miglior servizio possibile. Siamo riusciti a reperire sul mercato i dispositivi di sicurezza necessarie, tra le note difficoltà generali e abbiamo riorganizzato prontamente le attività affinché tutto fosse in linea con le



direttive del Governo, nel massimo rispetto della salute di tutti. Il nostro Ufficio del Personale si è immediatamente attivato affinché venissero adottati gli ammortizzatori sociali appositamente previsti per questa emergenza; inoltre, per agevolare i lavoratori si è deciso di anticipare la 14<sup>a</sup> mensilità maturata e, successivamente, anche il pagamento dell'ammortizzatore sociale. Parallelamente, ove possibile, abbiamo implementato l'utilizzo dello smart working, con l'obiettivo di limitare i contatti e gli spostamenti.

Ma tutto questo non basta, non ci basta. Abbiamo combattuto non solo per sopravvivere, non è certo nel nostro DNA; abbiamo continuato a lavorare, duramente come sappiamo fare, con lo spirito che ci accompagna fin dagli anni '80, in cui si sono gettate le basi di uno sviluppo senza soste. In questi anni abbiamo progettato idee di sviluppo, fatto investimenti, migliorato le sinergie di gruppo, acquisito nuovi appalti e nuovi clienti, adottato soluzioni tecnologiche per migliorare la produzione, i processi interni, la formazione... Abbiamo creduto in noi stessi e nella nostra capacità di affrontare sfide sempre più grandi per crescere ancora, creando occupazione e profitto. Questo senza trascurare temi che riteniamo imprescindibili: ambiente e sociale.

Vogliamo continuare a migliorare su questi aspetti, operando nell'ottica di una crescita sostenibile che ponga sempre maggiore attenzione alle tematiche ambientali, mettendo i nostri collaboratori, clienti e partner al centro della nostra attività.

Nello scenario attuale, con la ripartenza di molte attività ed un ritorno graduale alla normalità, confermiamo oggi più di ieri la nostra presenza e rilanciamo il nostro obiettivo: offrire ai nostri partner un sistema di gestione integrato che assicuri qualità, sicurezza alimentare, tracciabilità, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale. Come si evince dalla tabella che segue, abbiamo registrato una **crescita del valore economico creato del 20% rispetto al 2020**, con un conseguente aumento del **valore economico distribuito a tutte le parti interessate**, che risulta anch'esso in aumento (+19%).

Si riporta di seguito il dettaglio del valore economico generato, distribuito e trattenuto, indice di crescita responsabile e di sostenibilità economica.

	2019	2020	2021
<b>VALORE ECONOMICO CREATO</b>	Euro	Euro	Euro
Ricavi netti dalle vendite - Fatturato	270.527.841	224.854.645	269.006.406
Ricavi e proventi vari	2.616.418	2.118.383	4.085.856
<b>Totale valore aggiunto generato</b>	<b>273.144.259</b>	<b>226.973.028</b>	<b>273.092.262</b>
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO</b>	Euro	Euro	Euro
Remunerazione fornitori materie prime	90.368.101	76.827.995	91.348.983
Remunerazione personale	117.063.580	100.134.197	117.630.778
Remunerazione sponsorizzazioni	150.581	117.044	81.919
Altre voci	56.054.606	45.277.597	53.905.980
Imposte e tasse	2.045.900	206.314	2.590.015
<b>Totale valore aggiunto distribuito</b>	<b>265.682.768</b>	<b>222.563.147</b>	<b>265.557.675</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO</b>	Euro	Euro	Euro
<b>Totale valore aggiunto trattenuto</b>	<b>7.461.491</b>	<b>4.409.881</b>	<b>7.534.587</b>
Investimenti in ricerca e sviluppo	----	----	----



### 4.3 Iniziative a corto raggio per una filiera a km zero

La relazione che intratteniamo con i nostri stakeholder è stretta, in modo da garantire continuità, qualità ed economicità e ci siamo dotati di procedure definite per la selezione e la qualifica dei nostri fornitori/sub-fornitori, tenuti a rispettare i requisiti della norma SA8000. Ai nostri fornitori richiediamo, inoltre, di adeguarsi ai requisiti in materia di Responsabilità Sociale mediante la compilazione di un questionario e la disponibilità a ricevere verifiche presso la loro sede.

Il livello qualitativo dei fornitori è monitorato grazie a specifiche procedure applicate in fase di processo di acquisto.

Il processo di approvvigionamento è, infatti, costantemente monitorato attraverso un sistema di raccolta di informazioni "storiche", di verifica delle certificazioni in possesso dei nostri fornitori, di attività di collaudo e di controlli ciclici sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Per ridurre il nostro impatto ambientale e contribuire allo sviluppo della comunità locale promuoviamo iniziative a corto raggio. Compatibilmente con le esigenze operative del servizio, avvertiamo ora più che mai l'esigenza di avvalerci di fornitori locali, il che ci esonera dall'onere di trasporti troppo lunghi e inquinanti a favore di prodotti a filiera corta e, ove possibile, dell'utilizzo di mezzi elettrici e carburanti green. Queste scelte ci hanno consentito di incrementare e sviluppare una solida rete locale basata su reciproco rispetto e fiducia. Selezioniamo, inoltre, i fornitori sulla base di vari criteri quali, ad esempio, l'idoneità tecnica dei prodotti o dei servizi proposti, l'economicità dell'offerta, la trasparenza e l'imparzialità, nonché sulla base di criteri oggettivi quali il prezzo, la qualità e la capacità di fornire e garantire beni o servizi di livello adeguato, nel rispetto dei nostri standard di sicurezza alimentare e salute e sicurezza dei lavoratori. I fornitori sono tenuti, inoltre, al rispetto dell'ambiente e all'accettazione dei principi esposti nel nostro Codice Etico, oltre al rispetto dei requisiti dei nostri capitolati.

Le relazioni commerciali con i fornitori si svolgono nel rispetto dei criteri di imparzialità, trasparenza, lealtà e correttezza, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse. La scelta dei fornitori è realizzata nel rispetto dei criteri di opportunità ed efficienza, ponendo il principale punto di interesse nei confronti di particolari requisiti specifici, qualificando tali fornitori come idonei.



A tal fine effettuiamo un controllo preventivo attraverso la richiesta di apposite certificazioni e dichiarazioni antimafia e antiriciclaggio ed attività di audit.

La gestione dei contratti di collaborazione con i fornitori è improntata alla correttezza e rifugge ogni possibile forma di abuso. In particolare, verso i fornitori ci impegniamo a:

- rilasciare contratti, documenti o altre comunicazioni che siano chiari, semplici, completi e veritieri, nonché conformi alle norme vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- definire contrattualmente i compensi riconosciuti e giustificarli in relazione al tipo di incarico da svolgere e al mercato di riferimento;
- effettuare i pagamenti in loro favore solamente sulla base delle condizioni contrattuali e sull'effettiva e piena ricezione dei servizi concordati;
- informare il fornitore o il lavoratore autonomo, negli specifici casi in cui è ritenuto rilevante, mediante apposite clausole contrattuali, dell'adozione del nostro Codice Etico.

Poniamo infine particolare attenzione alla tutela e allo sviluppo della comunità locale, optiamo per una catena di fornitura a corto raggio, dopo un processo qualificato di selezione, in modo da incentivare attivamente lo sviluppo e il progresso della comunità locale.

**La catena di fornitura, come risulta dalla tabella sotto riportata, è per il 99% costituita da fornitori italiani e solo per l'1% da fornitori esteri.**

FAMIGLIA	TOT. 2021	ITALIA	ESTERO	% ITALIA	% ESTERO
Attrezzature varie	193.096	193.096		100%	0%
Bevande	5.619.445	5.619.445		100%	0%
Carne	10.863.029	10.863.029		100%	0%
Detersivi e detergenti	1.431.966	1.431.966		100%	0%
Diete speciali	1.834.345	1.834.345		100%	0%
Dolci e snack vari	4.684.175	4.682.308	1.867	100%	0%
Frutta fresca	5.000.785	5.000.785		100%	0%
Frutta secca e scioppata	1.870.361	1.870.361		100%	0%
Gastronomia	3.603.637	3.603.637		100%	0%
Giocattoli e beni vari per rivendita	41.443	41.443		100%	0%
Latticini e uova	11.302.353	11.302.353		100%	0%
Materiale a perdere	11.065.061	10.989.366	75.695	99%	1%
Pane, farina e cereali	5.907.416	5.832.604	74.812	99%	1%
Pasta, gnocchi e riso	2.929.980	2.929.980		100%	0%
Pesce	5.342.627	4.576.465	766.163	86%	14%
Salse, condimenti e odori	3.409.054	3.409.054		100%	0%
Salumi	3.876.775	3.872.279	4.496	100%	0%
Verdura conservata, funghi, legumi	3.206.049	3.136.241	69.808	98%	2%
Verdura fresca e surgelata	8.262.159	7.943.650	318.509	96%	4%
Vestiario	187.172	187.172		100%	0%
Materiale antinfortunistico	231.154	231.154		100%	0%
Tabacchi	631.352	631.352		100%	0%
Spese telefoniche	11.470	11.470		100%	0%
Cancelleria	246.634	246.634		100%	0%
Materiale di consumo bio	3.023	3.023		100%	0%
Attrezzature e minuterie	851.079	851.079		100%	0%
<b>Totali</b>	<b>92.605.642</b>	<b>91.294.291</b>	<b>1.311.350</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

## 4.4 Le alleanze per la promozione di modelli sostenibili

Fortemente radicati sul territorio nel cui operiamo, siamo convinti che l'impegno a livello associativo aiuti a promuovere modelli sostenibili e sia indispensabile a far crescere nella comunità di riferimento e nel settore in cui operiamo la consapevolezza attorno ai principi di valore condiviso e transizione ecologica.

Per questo motivo vantiamo da anni rapporti stabili con le realtà del territorio, aderendo ad alcune fra le più importanti organizzazioni imprenditoriali e di settore italiane, tra le quali Confindustria Vicenza, Confindustria Servizi HCFS e ANIR. Quest'ultima aderisce al sistema associativo e di rappresentanza di Confindustria per il tramite di Confindustria Servizi HCFS (Hygiene, Cleaning & Facility Services, Labour Safety Solutions).



## 4.5 Riconoscimenti ricevuti

Il nostro impegno costante è stato premiato da prestigiosi riconoscimenti.

- 2020 **Premio Industria Felix** (Confindustria) come miglior impresa del settore ristorazione della Regione Veneto per performance gestionale e affidabilità finanziaria;
- 2021 **Premio Industria Felix** (Confindustria) per performance gestionale e affidabilità finanziaria;
- 2021 **Premio EMAS Italia 2021**, ricevuto dall'Istituto ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) per l'efficacia e la chiarezza nella veicolazione delle informazioni richieste dal modello europeo di certificazione.

Nel maggio 2022 siamo stati annoverati fra le 300 Green Stars della sostenibilità in Italia nella categoria "Servizi di Ristorazione". Il riconoscimento è stato assegnato dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza e dal suo media partner La Repubblica A&F a seguito di uno studio che ha raccolto oltre un milione di citazioni online (social media, blog, portali news, ecc.) relative all'impatto green delle imprese.



SERENISSIMA RISTORAZIONE È TRA LE 1.000 IMPRESE BEST PERFORMER DELLA PROVINCIA DI VICENZA E VINCE IL PREMIO FELIX



Serenissima Ristorazione Tra Le "Green Stars" Per Sostenibilità e Innovazione Nel Settore Alimentare

# 5 La ristorazione collettiva a misura di persona

Le persone sono il nostro bene più prezioso. Crediamo che la loro soddisfazione ed il loro benessere siano il modo migliore per valorizzare il talento di ognuno di loro

## 5.1 I collaboratori interni

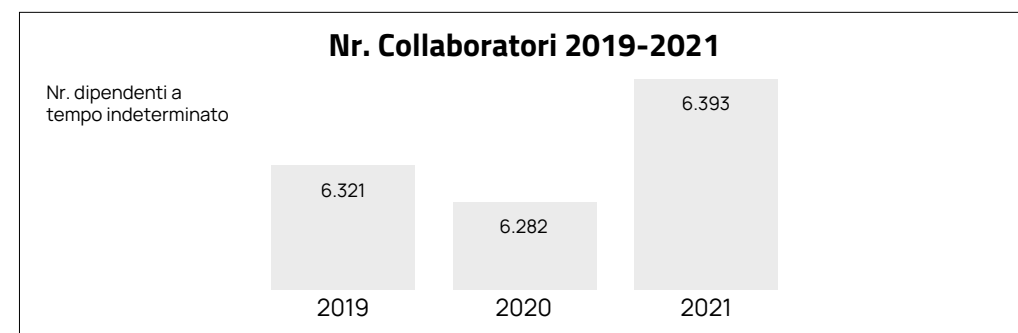
Ogni collaboratore rappresenta il reale valore della nostra azienda. Per questa ragione applichiamo politiche di valorizzazione delle risorse umane in ogni attività. Il rapporto instaurato con i lavoratori è uno dei punti cardine dell'identità aziendale e uno dei fattori cruciali per lo svolgimento della sua attività e il perseguimento del suo sviluppo. Ci impegniamo quotidianamente a dare vita a un luogo di lavoro sereno e stimolante, favorendo la crescita e la formazione dei collaboratori. Un luogo di lavoro in cui ognuno possa esprimere al meglio le proprie competenze e i propri talenti.

Informativa GRI standards 102-8.

Iniziamo con alcuni numeri.

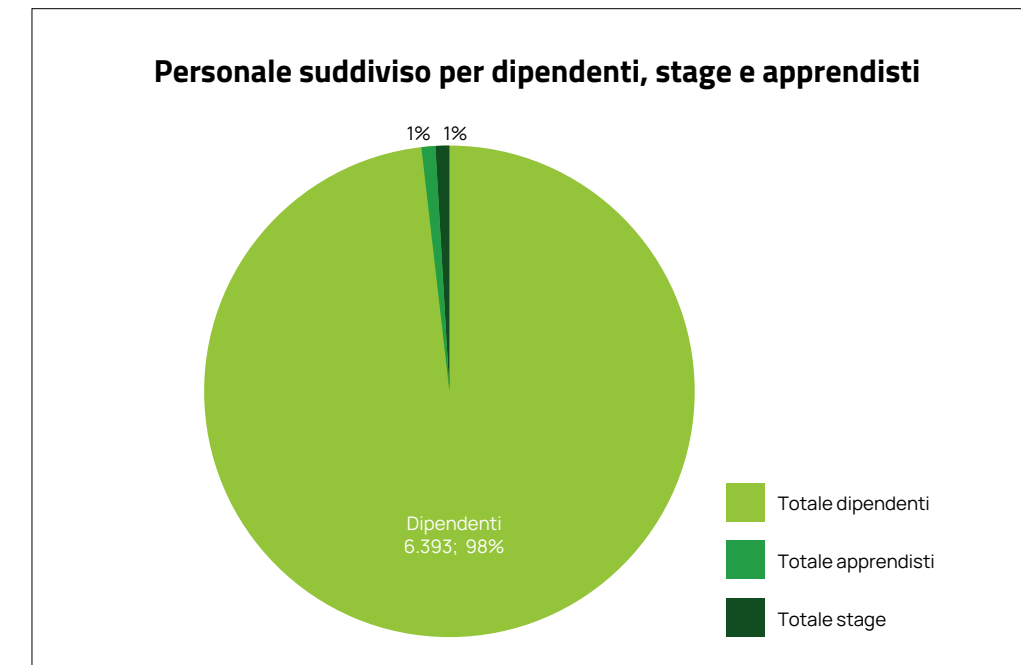
TOTALE DI DIPENDENTI E COLLABORATORI ESTERNI SUDDIVISI PER GENERE E AREA GEOGRAFICA									
Forza lavoro di gruppo	Al 31 dicembre 2019			Al 31 dicembre 2020			Al 31 dicembre 2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totali
Totale dipendenti	1.263 (19,98%)	5.058 (80,02%)	6.321	1.255 (19,98%)	5.027 (19,98%)	6.282	1.268 (19,83%)	5.125 (80,17%)	6.393
Totale collaboratori esterni	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Apprendisti	89	207	296	52	146	198	25	67	92
Stage	30	36	66	14	23	37	20	40	60
Totale forza lavoro Sere-nissima Ristorazione S.p.a.			6.321			6.282			6.393

Il numero totale dei dipendenti a tempo indeterminato è aumentato da 6.321 nel 2019 a 6.393 nel 2021, con una crescita dell'1,14% a fine triennio. Come si nota dal grafico che segue, la crescita è stata incostante, in quanto lo sviluppo e il conseguente ampliamento del personale sono stati fortemente influenzati dal contesto pandemico, che ha colpito i mercati e le aziende nel corso del 2020.

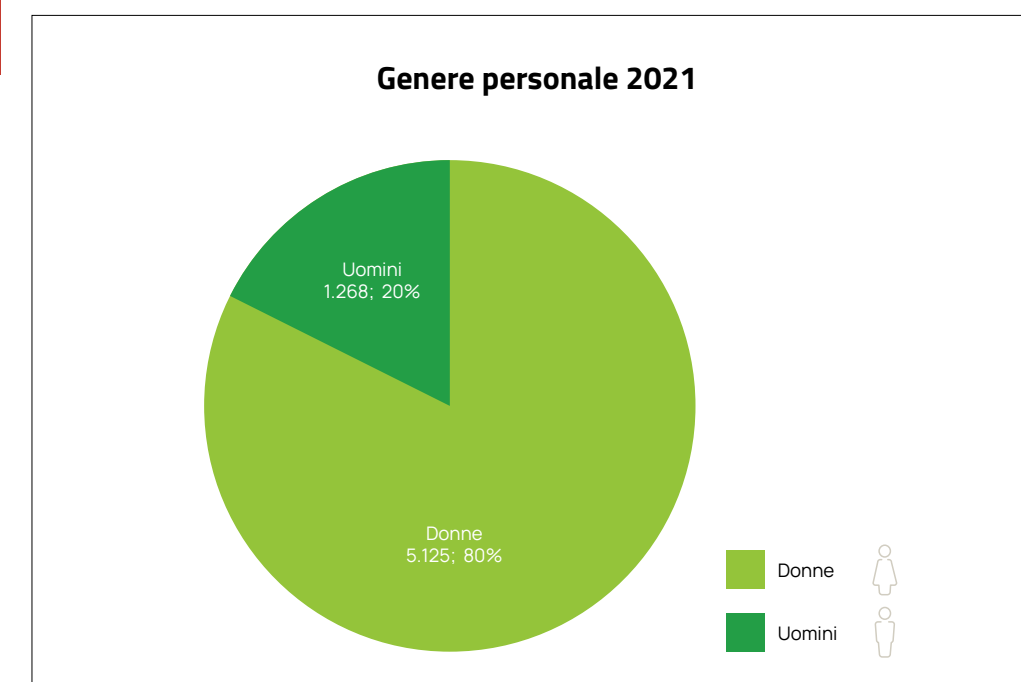


Nel 2021 si registra un 2% dei lavoratori impiegato in stage e apprendistato. Questi strumenti rappresentano una valida opportunità di inserimento in Azienda per molteplici figure professionali. Le risorse inserite, attraverso un percorso formativo, hanno la possibilità di acquisire professionalità e competenze, sia specifiche che trasversali.

L'Azienda è inoltre orientata a coltivare continue relazioni con il territorio, mediante l'attivazione di collaborazioni con enti, associazioni e cooperative, aderendo a progetti che si pongono come obiettivo l'inclusione sociale e la parità di genere.



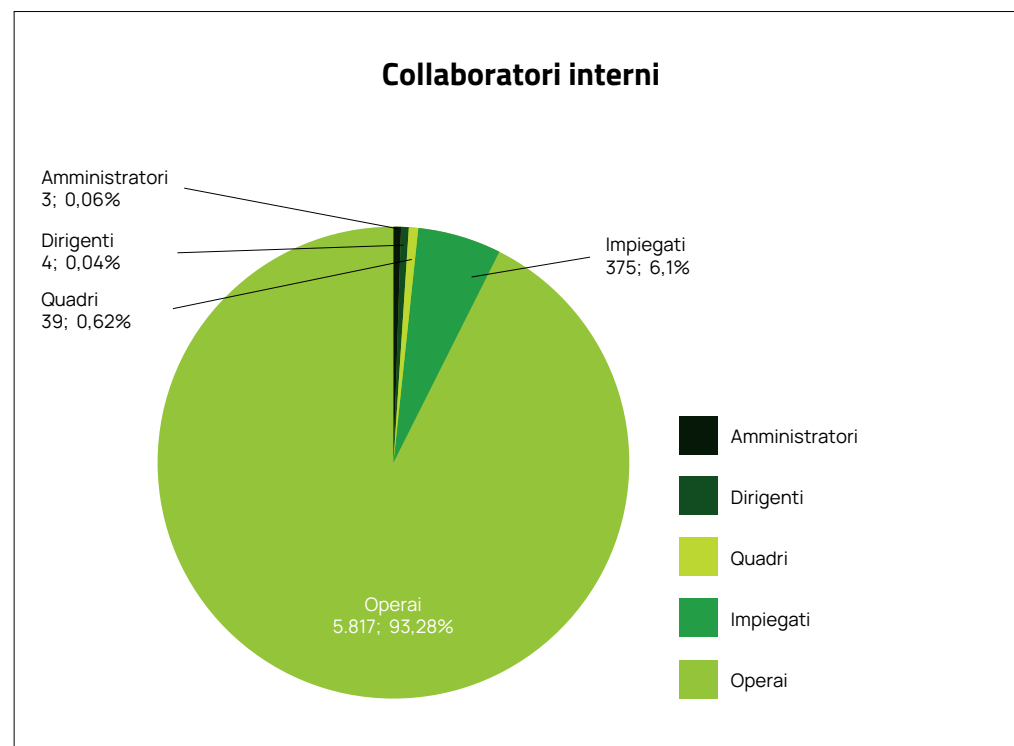
Si nota, inoltre, una maggioranza preponderante di figure femminili tra i nostri dipendenti: le donne rappresentano infatti l'80% del nostro personale.



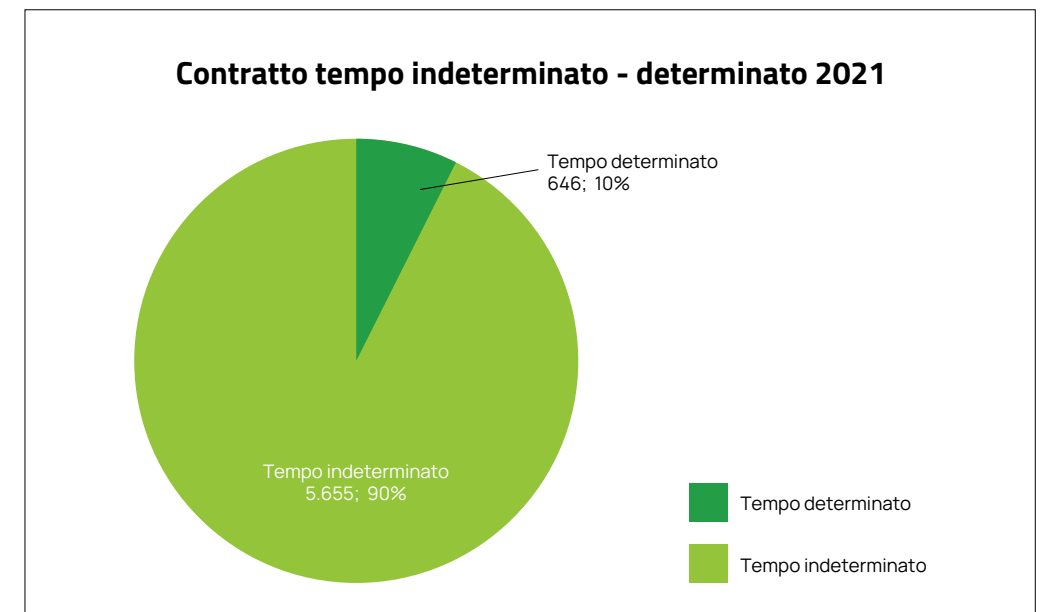


PERSONALE PER CATEGORIA / SESSO					
Genere	Uomini	% Uomini	Donne	% Donne	Totale
Amministratori	2	0,16	1	0,02	3
Dirigenti	3	0,24	1	0,02	4
Quadri	25	1,97	14	0,27	39
Impiegati	81	6,39	294	5,74	375
Operai	1.109	87,45	4.708	91,86	5.817
Apprendisti	25	1,97	67	1,31	92
Collaboratori	3	0,24	0	0	3
Tirocinanti	20	1,58	40	0,78	60
<b>Totale</b>	<b>1.268</b>	<b>100</b>	<b>5.125</b>	<b>100</b>	<b>6.393</b>

Suddividendo i collaboratori interni tra le seguenti categorie si evince quanto mostra il grafico che segue:



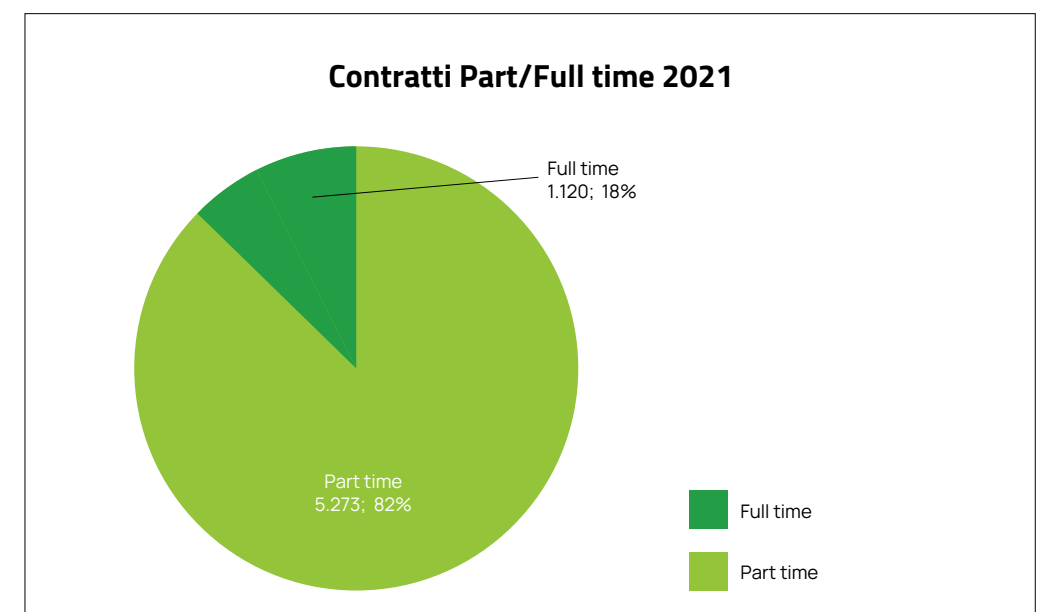
La nostra azienda predilige i contratti di lavoro a tempo indeterminato, per dare stabilità al rapporto e creare una relazione di reciproca fiducia; ma non solo, così come previsto dal Codice degli Appalti e dal CCNL di settore, Serenissima Ristorazione Spa applica la clausola sociale assicurando la piena continuità lavorativa ed economica al personale oggetto di cambio di gestione. Il grafico che segue, relativo al 2021, mostra infatti la percentuale dei lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato, mentre solo il 10% è assunto a tempo determinato.



Il mondo della ristorazione collettiva ha dinamiche contrattuali proprie in quanto la tipologia di servizio offerto è limitato a determinate fasce orarie che vanno a coprire la colazione, il pranzo e la cena. Pertanto, per poter dare un servizio puntuale che risponda alle esigenze del settore e al contempo andare incontro alle esigenze delle persone, il contratto tipico del settore è part-time.

Tenendo conto della natura del business, emerge dalla tabella seguente che nel corso del triennio la proporzione tra le due tipologie di contratto è rimasta stabile, confermando la prevalenza dei contratti part-time

TOTALE DIPENDENTI SUDDIVISI PER CONTRATTO FULL-TIME O PART-TIME			
Tipologia contrattuale	2019	2020	2021
Full time	1.118	1.083	1.120
Part time	5.203	5.199	5.273
<b>Totale</b>	<b>6.321</b>	<b>6.282</b>	<b>6.393</b>





### Retribuzione

Il sistema di gestione e remunerazione del personale trae ispirazione dai principi volti alla valorizzazione della meritocrazia aziendale e alla trasparenza dei dati. Al fine di un progressivo miglioramento delle performance aziendali, abbiamo adottato un sistema di misurazione e valutazione al fine di incentivare la crescita di tutto il comparto aziendale. Siamo inoltre certificati SA 8000 in tema di tutela dei lavoratori, in modo tale da garantire un luogo di lavoro sicuro e dignitoso.

Inoltre, la certificazione "Family Audit" di cui siamo in possesso dimostra l'attenzione che prestiamo al benessere aziendale dei nostri collaboratori anche per quanto concerne alle esigenze di conciliazione famiglia-lavoro.

Per quanto attiene all'inquadramento contrattuale e alla politica retributiva, applichiamo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL).

CCNL TURISMO-PPEE ACCORDO DELL'08/02/2018	
Anno	Dipendenti assunti con questa tipologia di contratto
2021	94,71%
2020	95,00%
2019	94,32%

Di seguito i dati percentuali riguardanti le altre tipologie di contratto nel triennio 2019-2021

ALTRO (PULIZIE, COCOPRO)	
Anno	Dipendenti assunti con contratto diverso dal CCNL Turismo
2021	5,29%
2020	5,00%
2019	5,68%

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA (EURO) PER CATEGORIA PROFESSIONALE			
Categoria	2019	2020	2021
Quadri	3.966	4.081	4.008
Impiegati	1.789	1.841	1.843
Operai	1.510	1.531	1.559

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA UOMO- DONNA (EURO)			
Categoria	2019	2020	2021
Uomo	1.702	1.730	1.755
Donna	1.504	1.524	1.551

RETRIBUZIONE MEDIA LORDA ITALIANO-ALTRA NAZIONALITÀ			
Categoria	2019	2020	2021
Italiana	1.550	1.572	1.597
Altra nazionalità	1.430	1.447	1.473



### 5.1.1 Diversità e inclusione

Nei principi generali contenuti nel nostro Codice Etico una sezione è dedicata all'imparzialità e alle pari opportunità. Attribuiamo il pieno rispetto delle caratteristiche individuali delle persone che formano la squadra aziendale.

Ma non solo, al fine di contrastare concretamente eventuali molestie e/o disuguaglianze sul posto di lavoro, l'azienda ha attivato un canale anonimo che permette la segnalazione online alla Direzione da parte di ciascun lavoratore.

#### Discriminazione

Non attuiamo né sosteniamo alcuna forma di discriminazione durante la vita professionale del nostro personale.

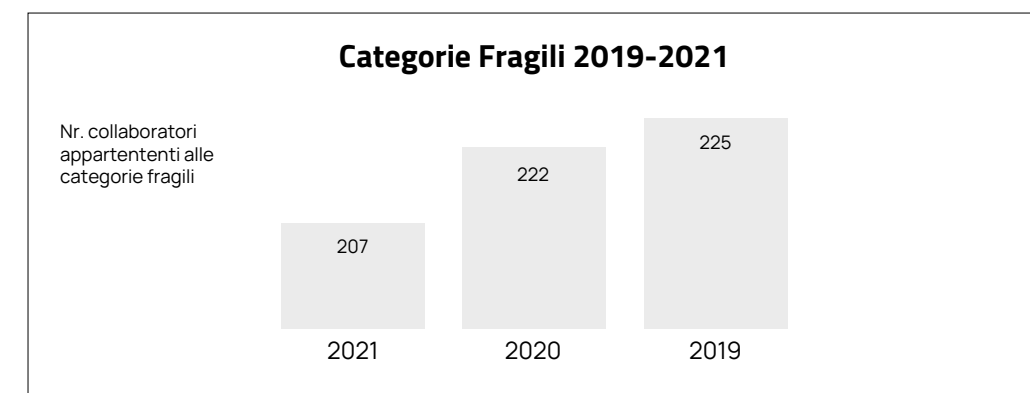
Non effettuiamo differenziazioni nella retribuzione, nella promozione, nel licenziamento o nel pensionamento sulla base di etnia, origine nazionale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, affiliazione sindacali, opinioni politiche, età o qualsiasi altra condizione che possa generare discriminazione. Il personale dipendente è equamente ripartito tra sesso maschile e sesso femminile come indicato nelle tabelle sopra esposte:

- entrati e usciti;
- nuovi assunti;
- lavoratori extracomunitari e gruppi vulnerabili.

La tabella che segue mostra il numero dei collaboratori appartenenti alle categorie fragili:

CATEGORIE FRAGILI	
Anno	Numero di collaboratori
2021	207
2020	222
2019	225

Il totale degli occupati che rientrano in questa categoria, secondo quanto definito nel D.L. 68/99, è quantificato su base triennale. A fronte delle scoperture rilevate, abbiamo stipulato un'apposita Convenzione di Programma, ex art. 11, c.1, L. 68/99.





### Maternità, allattamento e paternità

Dalla tabella si può evincere l'andamento triennale per quanto riguarda le varie tipologie di congedo che offriamo.

MATERNITÀ, ALLATTAMENTO E PATERNITÀ				
Totale n° dipendenti	Anno	Maternità	Allattamento	Paternità
252	2021	194	32	26
300	2020	248	28	24
244	2019	204	23	17

### Percentuale variazione dipendenti stranieri

Di seguito i dati percentuali relativi ai dipendenti stranieri suddivisi per sesso.

PERCENTUALE VARIAZIONE DIPENDENTI STRANIERI		
Periodo	Uomini	Donne
2019 - 2018	15,00%	3,10%
2020 - 2019	-2,90%	-9,00%
2021 - 2020	-10,40%	-7,70%

La tabella che segue riporta i dati del personale di origine non italiana, classificato su base triennale, tenendo in considerazione due criteri: il sesso e la provenienza da Paesi UE o da Paesi extra-UE.

PERSONALE CLASSIFICATO PER PROVENIENZA, NAZIONALITÀ E SESSO												
Provenienza	Unione Europea						Extra Unione Europea					
	2019		2020		2021		2019		2020		2021	
	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U
Totale	105	20	90	14	79	11	194	49	182	53	172	49

Le tabelle che seguono riportano i dati del personale suddiviso per sesso con la comparazione dei dati su base triennale (2019-2021).

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE UOMO-DONNA					
Anno	Totale dipendenti	Uomini	%	Donne	%
2021	6.393	1.268	19,83%	5.125	80,17%
2020	6.282	1.255	19,98%	5.027	80,02%
2019	6.321	1.263	19,98%	5.058	80,02%

e quelli del personale per nazionalità di provenienza, sulla medesima base triennale:

DISTRIBUZIONE DEL PERSONALE PER NAZIONALITÀ (ITALIANA-ALTRE NAZIONALITÀ)					
Anno	Totale dipendenti	Nazionalità Italiana	%	Altra Nazionalità	%
2021	6.393	6.082	95,14%	311	4,86%
2020	6.282	5.943	94,60%	339	5,40%
2019	6.321	5.953	94,18%	368	5,82%

Qualifiche ricoperte dal personale dipendente di origine estera:

DISTRIBUZIONE DELLE MANSIONI DEL PERSONALE PROVENIENTE DA ALTRI PAESI							
Anno	Dipendenti	Impiegati	%	Operai	%	Altro	%
2021	311	3	0,96%	307	98,72%	1	0,32%
2020	339	4	1,18%	332	97,94%	4	1,09%
2019	368	5	1,36%	359	97,55%	4	1,14%

### 5.1.2. Libertà di associazione

Come azienda rispettiamo il diritto del personale a formare, partecipare e organizzare rappresentanze sindacali di propria scelta e di contrattare collettivamente con l'Organizzazione. Le Organizzazioni Sindacali possono nominare loro Rappresentanti Aziendali che godono di permessi retribuiti per la loro attività. Nei confronti del rappresentante garantiamo che non sia oggetto di alcun tipo di comportamento discriminante. Ai lavoratori viene garantito il diritto all'assemblea sindacale, in cui la mettiamo a disposizione spazi adeguati.

Nessuna discriminazione viene tenuta nei confronti dei collaboratori iscritti ad associazioni di lavoratori suddivise nelle principali sigle.

NUMERO DI COLLABORATORI ISCRITTI AL SINDACATO SUDDIVISI PER LE PRINCIPALI SIGLE				
Sigle sindacali	N° collaboratori 2018	N° collaboratori 2019	N° collaboratori 2020	N° collaboratori 2021
FILCAMS-CGIL	1.185	1.250	1.215	1.197
FISASCAT-CISL	767	835	831	811
UILTUCS-UIL	470	511	649	724
ALTRE SIGLE	380	345	334	390
<b>Totale iscritti</b>	<b>2.802</b>	<b>2.941</b>	<b>3.029</b>	<b>3.122</b>
<b>% iscritti</b>	<b>47,12%</b>	<b>46,53%</b>	<b>48,22%</b>	<b>48,22%</b>



## 5.2 Crescita delle persone

Con la tutela e la promozione del valore delle risorse umane, ad esempio attraverso gli strumenti della formazione e, quindi, il miglioramento del know-how dei nostri dipendenti e collaboratori, intendiamo anche migliorare la nostra capacità competitiva. Una volta inserita una risorsa è nostro obiettivo accompagnarla e affiancarla costantemente in tutto il suo percorso professionale in Azienda, offrendole strumenti che rendano più agevole affrontare le sfide lavorative quotidiane.



### 5.2.1 Formazione

Il principale strumento che mettiamo a disposizione di tutti i nostri collaboratori è la formazione. Le metodologie utilizzate per l'erogazione dei contenuti sono molteplici:

- incontri, in presenza e a distanza, volti a condividere le best practices aziendali;
- sito internet;
- corsi istituzionali (in presenza, in FAD o in e-learning);
- e-mail informative.

Il sistema di formazione è supervisionato e integrato dalle attività messe in atto dal responsabile della gestione del personale.

#### Piattaforma E-Learning Ecostym:

L'obiettivo principale del progetto è stato quello di conciliare l'esigenza di fornire la formazione obbligatoria con elementi aggiornati di igiene alimentare, in materia di sicurezza alimentare e salute e sicurezza dei lavoratori. Tutto questo avviene attraverso una nuova piattaforma e-learning interna. Un progetto formativo massiccio vede protagonisti i lavoratori della nostra azienda.

Già 3.592 persone del Gruppo hanno potuto seguire le lezioni sul portale e-learning: un unico portale per formare i lavoratori presenti in tutta Italia.

Attualmente sono stati predisposti 25 corsi di formazione che coprono tutti i temi cogenti legati alla sicurezza alimentare e salute e sicurezza sul lavoro oltre che ad altri corsi specifici predisposti in base al progetto formativo condiviso con il cliente.

Al fine di allineare al meglio i neoassunti, l'azienda prevede un programma di onboarding training per rendere più veloce ed efficace il processo di Inserimento in azienda.

#### Sviluppo delle competenze

Prestiamo la massima attenzione all'acquisizione delle competenze di cui il nostro personale deve essere in possesso, in quanto la presenza e la valorizzazione di tali competenze (maturate dopo adeguata istruzione e formazione oppure esperienza e background) possono avere delle ricadute sugli obiettivi aziendali.

Garantiamo le competenze del nostro personale dipendente grazie a vari strumenti:

- individuazione delle necessità di istruzione, abilità, esperienza, addestramento per ruoli specifici all'interno di ciascun processo lavorativo;
- incremento di piani di intervento mirati;
- attuazione dei piani con specifici addestramenti e adeguate verifiche.

Sulla base della necessità, è il responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) a organizzare i piani di formazione. In particolare, ogni responsabile di processo individua le esigenze formative del proprio team in relazione sia agli obiettivi aziendali sia alle aspettative del cliente e le comunica al RSGI, il quale predisponde un piano di formazione relativo agli ambiti qualità, ambiente, sicurezza alimentare, responsabilità sociale, tracciabilità. Il piano viene condiviso con la Direzione nel caso sia necessario ricorrere alla consulenza e al supporto di risorse esterne.

Gli incaricati delle attività formative, sia interni sia esterni, erogano l'addestramento in accordo con gli obiettivi del piano di formazione.

I responsabili di processo verificano sul posto di lavoro l'efficacia del processo formativo, registrando il risultato sulle schede del personale; eventualmente propongono un ulteriore programma di formazione.

Non solo, l'Azienda progetta annualmente piani formativi finanziati dai fondi interprofessionali volti a far acquisire, alle figure che ricoprono ruoli di responsabilità, competenze trasversali quali: motivazione, leadership, gestione dei conflitti, teamwork, ecc. La formazione viene erogata a distanza da docenti professionisti.

### Formazione e sviluppo delle capacità

Di seguito le ore dedicate alla formazione suddivise per area erogate nel triennio 2019-2021

#### INFORMAZIONE GRI STANDARDS 404-1

ORE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE			
Argomenti	2019	2020	2021
Sicurezza	18.630	6.636	17.082
Corsi Aree Management	491,55	226	406
Ambiente	707,5	189	66
Privacy	16,55	15,5	202
231	0	0	210
37001	0	0	61,5
Sicurezza alimentare	131	30	16.595
Sistema di Gestione Integrato	8.338,15	6.664,95	1.892,6
On boarding	1.360,35	961,2	1.553
<b>Ore annuali totali</b>	<b>29.675,1</b>	<b>14.722,65</b>	<b>38.068,1</b>
Dipendenti formati	9.407	5.311	12.595
Dipendenti in forza	6.250	6.239	6.327
<b>Tot. ore medie formazione</b>	<b>4,5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Garantiamo l'acquisizione delle competenze di cui il nostro personale deve essere in possesso.



#### ORE DI FORMAZIONE 2019-2020

<b>29.675,10</b> 2019	<b>14.722,65</b> 2020	<b>38.068,10</b> 2021
--------------------------	--------------------------	--------------------------





### 5.3 Salute e sicurezza sul posto di lavoro

In azienda abbiamo definito e redatto le procedure per l'identificazione dei pericoli, per l'analisi e valutazione dei rischi e per l'attuazione delle necessarie misure di prevenzione e protezione (misure di controllo). Esse devono prevedere:

- attività ordinarie e straordinarie (DVR – POS);
- attività del personale interno che ha accesso al luogo di lavoro (DVR);
- attività del personale esterno che ha accesso al luogo di lavoro (DUVRI);
- mezzi e impianti sul luogo di lavoro forniti dalla nostra azienda (DVR- DUVRI – POS).

I risultati di queste valutazioni devono essere presi in considerazione al momento di definire gli obiettivi aziendali in tema di sicurezza e salute dei lavoratori.

La nostra azienda documenta e aggiorna il processo con apposite registrazioni. La metodologia che utilizziamo per l'identificazione dei pericoli e la successiva valutazione dei rischi assicura che:

- sia definita rispetto allo scopo, alla natura e ai tempi, per garantire che sia preventiva piuttosto che reattiva;
- fornisca la classificazione dei rischi e l'identificazione di quelli che devono essere eliminati o controllati, nella misura definita dagli obiettivi e dal programma di gestione aziendale;
- sia coerente con l'esperienza di lavoro e le capacità di prevenzione e protezione;
- fornisca indicazioni utili in merito alla determinazione dei requisiti dei mezzi, degli impianti, dei DPI e l'identificazione delle esigenze formative e di addestramento del personale, e provveda al monitoraggio delle azioni necessarie a garantire l'efficacia e la tempestività della loro attuazione. Tale procedura POI-002 descrive le modalità di valutazione dei rischi, anche ai fini di ottemperare al T.U. 81/2008.

Le valutazioni sono elaborate a cura del Datore di Lavoro (DL) con la collaborazione del procuratore speciale in materia di sicurezza, del Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP), del medico competente coordinatore, dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e dei singoli lavoratori. Alla gestione del SGSL collaborano i tecnici esterni che ci supportano nella gestione delle tematiche di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e il procuratore speciale in materia di sicurezza.

Le misure di prevenzione e protezione e le valutazioni proposte dal RSGSL e dal SPP sono approvate dall'Amministratore Delegato e successivamente comunicate alle funzioni responsabili della loro applicazione.

Quando una nuova commessa entra nella nostra azienda, verificiamo l'eventuale necessità di adeguamenti strutturali; quindi, attiviamo la gestione cantiere (IDL\_007\_04) e, dopo sopralluogo, redigiamo il DVR.

Nell'ambito del proprio ruolo, il RLS può richiedere modifiche o integrazioni alla valutazione dei rischi e alle misure di prevenzione e protezione previste.

Come Organizzazione abbiamo definito e istituzionalizzato un sistema di comunicazione tra le diverse funzioni aziendali, che include riunioni periodiche documentate in apposite registrazioni.

Abbiamo inoltre stabilito e attuato una serie di procedure per:

- assicurare la comunicazione interna tra i differenti livelli e le diverse funzioni dell'Organizzazione;
- ricevere, documentare e rispondere alle richieste provenienti dalle parti interessate.

I contenuti della valutazione dei rischi, unitamente al piano delle misure di prevenzione e protezione di salute e sicurezza, sono resi noti ai lavoratori nel corso della formazione in materia di sicurezza.

La procedura di valutazione dei rischi è attivata con la consultazione del RLS. L'aggiornamento e/o la modifica della valutazione dei rischi vengono effettuati in conseguenza a:

- modifiche legislative;
- modifica degli elementi di attività svolta e/o dei prodotti/servizi;
- risultati degli audit interni;
- risultati dell'attività di riesame del SGSL.

Abbiamo predisposto e applichiamo una procedura documentata intesa a identificare e registrare tutte le prescrizioni legali, le normative e i regolamenti riguardanti la tutela della sicurezza e della salute sul lavoro relativi al nostro settore di attività, prodotti e servizi.

La procedura permette di:

- controllare le variazioni delle disposizioni normative e non in ambito SGSL;
- stabilire le regole di accesso del nostro personale alle informazioni di cui sopra;
- verificare la conformità normativa e l'adeguatezza alle regole della nostra azienda

La tabella che segue illustra il numero i tassi di infortunio su base triennale (2019-2021):

TASSO DI INFORTUNI E DECESSI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI [1] (GRI 403-9)			
Numero di decessi e tasso di infortuni	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021
Tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi) in percentuale	1,05%	1,39%	1,03%
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	253	238	260

Come illustrato su base triennale, nel corso del 2020 abbiamo subito un calo delle ore lavorate, che abbiamo poi recuperato in modo significativo nel 2021, quasi raggiungendo il risultato dell'anno 2019. Nel triennio 2019-2021 non abbiamo registrato casi di decesso sul luogo di lavoro

ORE DI LAVORO TRIENNIO 2019 – 2021			
Numero di decessi e tasso di infortuni	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2020	Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2021
Ore lavorate totali	6.435.964	5.473.091	6.373.736

#### Gestione della pandemia

Ciascuno di noi ha vissuto in prima persona gli effetti di una delle più gravi pandemie della storia, che ha imposto un cambiamento drastico ed improvviso delle nostre abitudini, incidendo sulla vita sociale, sui nostri comportamenti, persino nelle relazioni tra colleghi di lavoro.

Nell'anno 2020 l'emergenza covid-19 ha drasticamente impattato su tutti i settori aziendali, con risvolti di rilevanza anche in ambito sicurezza. Per gestire l'emergenza Covid, in Serenissima Ristorazione abbiamo istituito fin dall'inizio dell'emergenza una Task Force/ Unità di Crisi. Tale Unità di Crisi, composta da diverse figure/funzioni Aziendali (datore di lavoro, procuratori e responsabili di divisione/area, ufficio sicurezza, medico competente coordinatore, ufficio del personale, ufficio qualità e ufficio legale), si è svolta con regolarità durante tutto il 2020, ci ha permesso di monitorare l'evoluzione della situazione e di valutare e definire in modo condiviso le misure da porre in essere per fronteggiare al meglio l'emergenza. Di fatto è stato predisposto un protocollo anticontagio (definito in conformità con i protocolli condivisi tra governo e parti sociali e condiviso con gli RLS e con i preposti), costituito da procedure ed istruzioni divulgate a tutti i dipendenti e a tutte le sedi, allo scopo di fronteggiare in sicurezza la crisi pandemica. Sono stati individuati e forniti a tutti dipendenti, in aggiunta a quelli già in essere, idonei/adeguati Dispositivi di Protezione Individuale (mascherine), oltre ad altri in funzione delle diverse mansioni (visiere, occhiali guanti, indumenti protettivi, prodotti igienizzanti, ecc.), il tutto nell'ottica di garantire a tutti i lavoratori la massima protezione dal contagio.

Nel 2021, con il protrarsi della crisi sanitaria da Covid-19, abbiamo confermato tutte le policy di contenimento della diffusione del virus: distanziamento sociale, uso di dispositivi di protezione individuale (maschere e guanti) per i dipendenti e gli ospiti, separatori in plexiglass tra le scrivanie, sanificazione costante dei posti di lavoro e attuazione dello Smart Working.

## 5.4 La comunità: le iniziative intraprese per il beneficio comune

Da sempre uno dei nostri obiettivi principali è concorrere allo sviluppo della comunità locale in cui operiamo, attuando azioni inclusive come l'assunzione di personale del territorio, la promozione dell'integrazione culturale e la preferenza accordata alla catena di fornitura a corto raggio.

La comunicazione è sempre stata per noi uno degli strumenti primari per comprendere il grado di soddisfazione della nostra clientela e migliorare sempre di più le nostre prestazioni. Durante la crisi pandemica abbiamo contribuito attivamente alla distribuzione di pasti caldi a beneficio delle persone in difficoltà economica.

2 SCONFIGGERE LA FAME



### Iniziative sociali

Abbiamo sempre profuso il nostro impegno nel sostenere attività per il recupero e il risparmio alimentare, da destinare alle persone particolarmente bisognose.

Abbiamo strutturato questa attività siglando degli accordi con partner selezionati sul territorio, quali enti senza scopo di lucro e associazioni, in modo da distribuire a titolo gratuito a chi ne ha bisogno le derrate integre e le pietanze cucinate non servite, ma perfettamente idonee al consumo.

Siamo costantemente impegnati a selezionare e realizzare progetti orientati al tema del risparmio e recupero alimentare, da destinare a soggetti particolarmente bisognosi.

Nel tempo questo sforzo si è concretizzato attraverso una serie di accordi stretti con partner selezionati sul territorio nazionale (enti senza scopo di lucro e associazioni caritatevoli) per conferire, a titolo gratuito, le derrate integre e le pietanze cucinate non servite ma perfettamente idonee al consumo.

Alcuni fra i principali progetti territoriali attivati:

- Ostello Caritas Don Luigi di Liegro – Roma.
- Mensa della Solidarietà - Caritas di Montesilvano - Viale Umberto I.
- Associazione Samaritano Onlus.
- Onlus "Associazione V.le K" di Ferrara.
- Associazione di volontariato e promozione sociale "Noi con Voi" di Feltre (BL).
- Associazione Diakonia - Onlus di Vicenza.
- Samarcanda Cooperativa Sociale di Schio (VI).
- Croce Rossa Italiana – Comitato di Venezia ONLUS di Mestre (VE).
- Ospedale Policlinico "San Martino" di Genova e Fondazione Auxilium di Genova/Il Basilico Cooperativa Sociale.
- Associazione di Promozione Sociale "Centro Anziani San Nicola" di Schio VI.
- Associazione Emporio della Solidarietà O.S.VER di Vercelli.
- Associazione Croce Rossa Italiana, Napoli (Osp. Cardarelli).
- Croce Rossa Italiana – Emporio della Solidarietà di Falconara (AN).
- Caritas di Roma - Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS.
- Santa Teresa ONLUS – Vercelli.

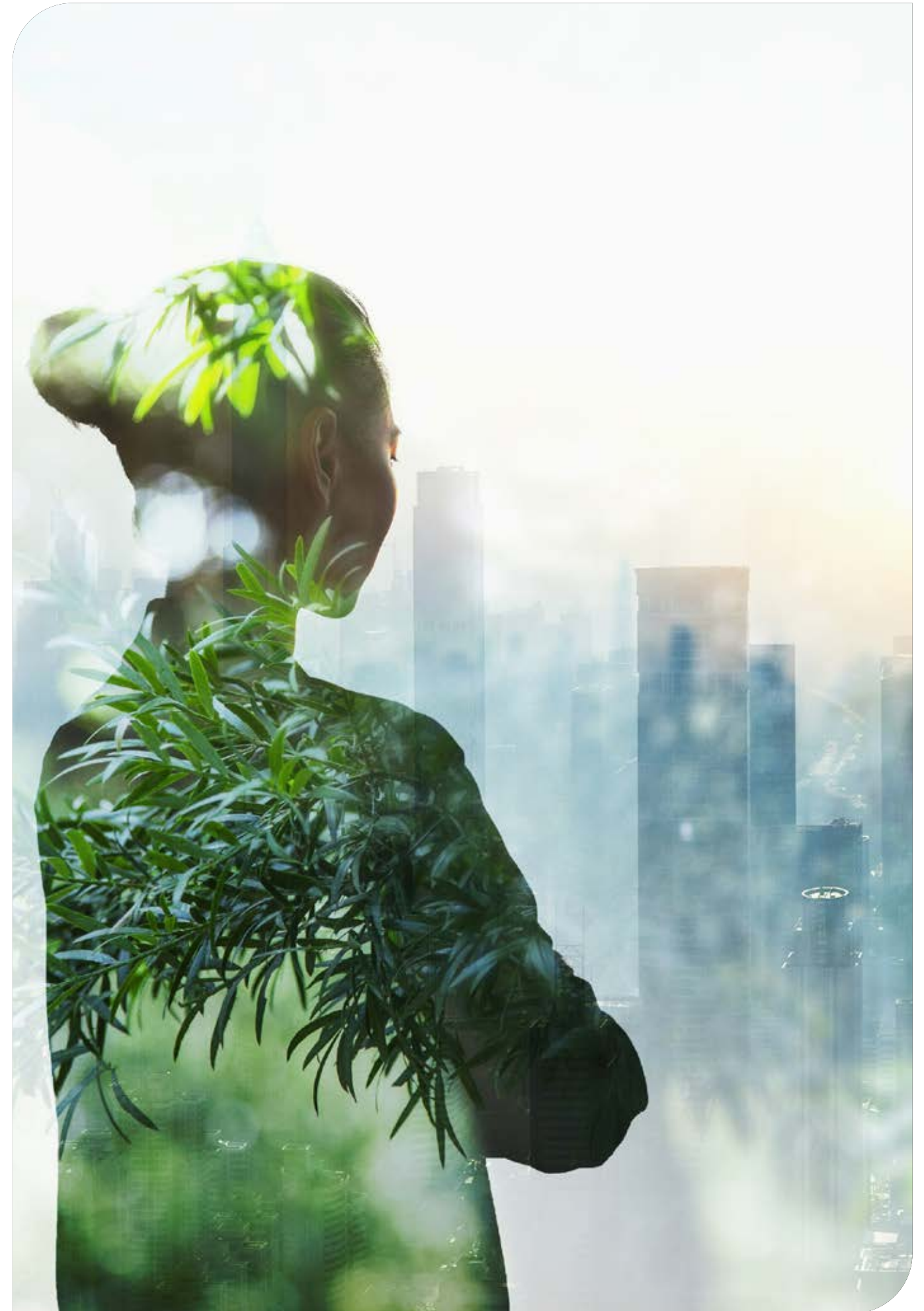
Altre iniziative a favore della comunità:

**"Insieme si può" è una nostra iniziativa a sostegno dell'economia del territorio.**

Ad esempio, in occasione di pranzi o cene speciali, vengono acquistati prodotti da territori danneggiati dal sisma o dal maltempo.

A questa campagna fanno riferimento anche le iniziative dedicate al tema del **risparmio e recupero alimentare**, personalizzando la tovaglietta di carta che viene distribuita nei punti self-service e nei ristoranti presenti nel territorio italiano. La nostra azienda è promotrice del consumo consapevole e di iniziative rivolte alla formazione ed educazione alimentare anche all'interno delle scuole.

*Insieme si può*





# 6

## In ogni pasto l'attenzione per l'ambiente

La pandemia ci ha ulteriormente convinto di quanto sia importante continuare a dare il nostro contributo per la salvaguardia dell'ambiente. In questa direzione non ci siamo fermati ed abbiamo ottenuto la certificazione ISO 14067:2018 Systematic Approach, che definisce i requisiti ed i prerequisiti per la quantificazione della Carbon Footprint del servizio di produzione e somministrazione dei pasti. Un passo importante che segna e testimonia il nostro impegno nell'offrire una ristorazione sostenibile e rispettosa dell'ambiente durante tutte le fasi della filiera produttiva.

### 6.1 Il rispetto per l'ambiente

Nel corso degli anni abbiamo implementato il proprio Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma ISO 14001, che ci consente di tenere sotto controllo i processi e i relativi impatti ambientali.

#### Sistema di Gestione Ambientale

Il Sistema di Gestione Ambientale è lo strumento fondamentale che ci permette di gestire in modo efficace gli aspetti ambientali, monitorando e migliorando allo stesso tempo le nostre prestazioni ambientali. L'implementazione del Sistema ci consente di adottare un approccio proattivo nell'affrontare e risolvere tempestivamente i problemi di carattere ambientale, in un'ottica di continuo progresso sotto il profilo delle nostre performance ambientali. Inoltre, viene applicato nella sede legale e nei Centri di Cottura il Regolamento EMAS. Sebbene tutti i nostri Centri di Cottura adottino le medesime procedure, riportiamo in questa sede solo quelli certificati:

- Centro di Cottura di Boara Pisani,
- Centro di Cottura di Bollate,
- Centro di Cottura di Cotignola,
- Centro di Cottura di Roma,
- Centro di Cottura di Genova,
- Centro di Cottura di Mogliano Veneto,
- Centro di Cottura di Poggio Gagliardo,
- Centro di Cottura di Rovigo,
- Centro di Cottura di Vicenza,
- Centro di Cottura di Torrile di Parma,
- Centro di Confezionamento di Vicenza,
- Ospedale di Cona.

Quanto sia da noi sentita la necessità di migliorare continuamente il nostro posizionamento sul mercato e il nostro livello di competitività è dimostrato dalla costante applicazione del Sistema di Gestione Ambientale alle attività svolte in base al ciclo Plan-Do-Check-Act.

Attraverso l'analisi del contesto in cui operiamo, siamo in grado di raccogliere le esigenze manifestate dalle parti prese in considerazione. Questi input vengono trasferiti dall'Alta Direzione all'Organizzazione con l'elaborazione delle strategie e la pianificazione degli obiettivi. Questo processo di leadership ci guida a un approccio di gestione dei rischi più consapevole e ponderato.

I campi di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale sono i seguenti:

- presso la SEDE: implementazione del Sistema in fase di apertura o presa in gestione dei siti produttivi per la preparazione, la veicolazione e la distribuzione dei pasti destinati alla ristorazione collettiva nelle realtà aziendali, scolastiche, universitarie, ospedaliere, socio-assistenziali, nonché in bar e ristoranti;
- presso i CENTRI DI COTTURA: implementazione del Sistema nella preparazione, veicolazione e distribuzione dei pasti (in legume fresco-caldo e legume refrigerato "Cook & Chill") destinati alla ristorazione collettiva attraverso le fasi di ricevimento delle derrate alimentari, preparazione dei semilavorati, cottura, confezionamento in mono e pluriporzione, trasporto e somministrazione.

L'implementazione del nostro Sistema di Gestione Ambientale si propone le seguenti finalità:

- definire le politiche, i programmi e le procedure che ci consentano di orientare le decisioni e le attività al raggiungimento degli obiettivi in tema ambientale;
- vincolare l'azienda a tutti i livelli al rispetto degli impegni presi;
- divulgare la politica ambientale mediante attività di informazione,
- valutare gli aspetti ambientali;
- minimizzare l'impatto ambientale durante i processi produttivi;
- promuovere l'adozione di principi di sostenibilità;
- favorire un dialogo trasparente e chiaro con tutti gli stakeholder;
- misurare e documentare periodicamente i risultati in conformità con gli obiettivi ambientali che ci siamo posti

### 6.2 L'impegno per la riduzione degli impatti

L'adozione del modello conforme alla ISO 14067:2018 conferma il nostro costante impegno per la riduzione dell'impatto ambientale, nel contempo accrescendo la nostra consapevolezza del valore che rivestono il progresso e il miglioramento continuo nell'ambito della nostra supply chain.

Aspetti ambientali diretti relativi ai Centri di Cottura

Attraverso l'Analisi Ambientale redatta per ogni singolo Centro di Cottura e aggiornata annualmente, monitoriamo e analizziamo i seguenti aspetti ambientali diretti sia in condizioni di attività ordinarie sia in condizioni di emergenza:

1. emissioni in atmosfera convogliate;
2. emissioni in atmosfera diffuse;
3. scarichi idrici;
4. rifiuti;
5. consumo di acqua;
6. consumo di energia elettrica;
7. consumo di metano;
8. consumo di carburante;
9. rumore;
10. sostanze pericolose;
11. sostanze lesive dello strato di ozono e gas a effetto serra;
12. amianto;
13. odore.

Gli aspetti ambientali che sono risultati significativi in condizioni di attività ordinarie sono riportati all'interno dei paragrafi dedicati ai singoli Centri di Cottura, mentre la tabella che segue riporta la significatività degli aspetti in condizioni di emergenza.

ASPETTI SIGNIFICATIVI IN CONDIZIONI DI EMERGENZA										
Aspetto ambientale	Boara Pisani	Bollate	Cotignola	Mogliano Veneto	Poggio Gagliardo	Rovigo	Roma	Vicenza	Genova	Torrile di Parma
Scarichi idrici	X							X		
Sostanze lesive		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Amianto						X	X			

Al fine di una maggiore sensibilizzazione dell'utente finale, abbiamo adottato una serie di azioni volte a diminuire drasticamente i consumi di risorse.

Abbiamo, ad esempio, ridotto in maniera significativa l'impiego di bottiglie e vaschette di plastica e diminuito drasticamente gli sprechi alimentari mediante donazioni di cibo non somministrato a enti caritatevoli.

Inoltre, ci siamo attivati anche sotto il profilo della comunicazione con una sempre più stringente sensibilizzazione dei nostri clienti e del personale in merito alla corretta differenziazione e gestione dei rifiuti.

In relazione ai consumi riportati nei paragrafi successivi si riporta, per meglio contestualizzare i dati, il numero dei pasti prodotti per singolo centro di cottura ed il totale dei pasti prodotti nel triennio 2019-2020-2021.

TOTALE PASTI PRODOTTI			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	10.763.014	10.555.299	10.837.640
CC BOLLATE	641.243	363.972	453.010
OSP CONA	580.008	523.009	544.796
CC VIA CRESPIA ROMA	190.083	62.669	113.460
CC GENOVA	1.359.578	1.176.500	1.344.205
CC MOGLIANO	752.006	343.275	597.338
CC PARMA	101.477	124.067	137.936
CC POGGIO GAGLIARDO	192.839	110.755	181.436
CC ROVIGO	486.429	307.190	373.547
CC VICENZA	1.795.332	1.255.768	1.618.022
C CONF VICENZA	269.557	1.147.259	2.327.053
<b>TOTALE</b>	<b>17.131.566</b>	<b>15.969.763</b>	<b>18.528.443</b>

#### Educazione ambientale

Le iniziative di educazione ambientale mediante le quali vengono coinvolti tutti gli stakeholder sono la testimonianza del nostro costante impegno nella promozione delle tematiche di sostenibilità.

Molti degli argomenti affrontati in questo percorso riguardano l'educazione alimentare, come la riduzione degli sprechi e la consapevolezza del valore del cibo.

Le nostre iniziative di comunicazione sono rivolte anche alla ristorazione, promuovendo campagne di sensibilizzazione al fine di promuovere un consumo consapevole sia mediante azioni dirette (formazione in educazione alimentare) sia proponendo piatti tipici che valorizzino il territorio in cui l'azienda a cui ci rivolgiamo svolge la propria attività. Un esempio della nostra campagna informativa di sensibilizzazione sul tema del risparmio e del recupero alimentare è anche la personalizzazione della tovaglietta di carta che viene disposta in tavola.

#### 6.2.1 Utilizzo dell'acqua

I consumi idrici rappresentano uno dei nostri maggiori impatti ambientali e sono relativi alla produzione dei pasti, al lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature dopo l'utilizzo e ai servizi igienici presenti all'interno delle strutture aziendali.

##### Aspetti idrici diretti relativi ai Centri di Cottura

Di seguito riportiamo i dati e gli indicatori che utilizziamo per rendicontare le prestazioni ambientali dei diversi Centri di Cottura.

**Acqua:** l'indicatore di riferimento comprende i consumi idrici totali relativi a ciascun Centro di Cottura comprensivi dei consumi relativi alle attività di lavaggio.

##### Specifiche

Presso il Centro di Cottura di Boara Pisani viene eseguito il lavaggio delle stoviglie, che implica un maggior consumo di acqua.

L'aumento del consumo di litri di acqua per pasto dei centri analizzati dal 2019 al 2021 è direttamente proporzionale all'incremento del numero di pasti prodotti, passato da 17.131.566 a 18.528.443, per un totale di **1.396.877** pasti in più. La diminuzione della produzione di pasti durante il 2020 è da ascrivere alla crisi pandemica da Covid-19.

Inoltre, come specificato in precedenza, presso la sede di Boara Pisani è presente anche il lavaggio di stoviglie da parte del personale.

Sono inoltre attivi numerosi interventi di ristrutturazione in vari Centri di Cottura, interventi che contribuiscono ulteriormente a incrementare l'approvvigionamento idrico.

Nel 2021 i consumi idrici sono stati pari a **439.219 L.**

Questo significativo incremento, dovuto alla graduale riapertura delle scuole e delle aziende e alla ripresa completa dell'attività ospedaliera, ha comportato un aumento del consumo idrico in linea con l'aumento dei pasti prodotti.

Si riportano di seguito i consumi idrici per centro di cottura e totali per il triennio in oggetto:

CONSUMI IDRICI - LITRI			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	97.107	82.815	90.698
CC BOLLATE	5.339	4.140	2.685
OSP CONA	1.827,36	3.400,2	43.601
CC VIA CRESPIA ROMA	62,942	283	5.124
CC GENOVA	6.537	6.478	5.794
CC MOGLIANO	2.823	1.341	2.250
CC PARMA	514	1.645	1.861
CC POGGIO GAGLIARDO	1.160	636	970
CC ROVIGO	1.841	1.451	1.515
CC VICENZA	11.303	8.055	11.735
C CONF VICENZA	2.738	7.360	272.986
<b>TOTALE</b>	<b>13.1252,3</b>	<b>11.7604,2</b>	<b>439.219</b>



**LA QUALITÀ DELLA VITA  
DELLE PERSONE**





## 6.2.2 Consumi energetici

Presidiamo e monitoriamo costantemente anche i consumi energetici, in quanto rappresentano uno degli impatti con maggior rilevanza ambientale. Utilizzati in particolare per l'attività di produzione dei pasti presso i Centri di Cottura, sistemi di refrigerazione, climatizzazione degli ambienti e attività di ufficio (energia elettrica).

Si riportano di seguito i consumi di energia per singolo centro di cottura ed il totale dei consumi per il triennio 2019-2020-2021:

CONSUMI TOTALE DI ENERGIA - KW			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	3.716.583	3.518.071	4.006.632
CC BOLLATE	288.175	155.318	200.019
OSP CONA	414.000	434.726	473.162
CC VIA CRESPIA ROMA	2.514,53	2.795,75	72.126
CC GENOVA	813.056	695.194	644.790
CC MOGLIANO	190.865	46.122	329.928
CC PARMA	13.044,3	240.630	261.785
CC POGGIO GAGLIARDO	95.004	55.339	81.744
CC ROVIGO	173.294	166.134	178.419
CC VICENZA	845.197,6	807.245	897.784
C CONF VICENZA	200.336	871.707	456.388
<b>TOTALE</b>	<b>6.752.069</b>	<b>6.993.282</b>	<b>7.602.777</b>



Nel corso degli anni abbiamo sempre promosso l'efficiamento dei nostri Centri di Cottura. Si precisa a tal proposito quanto segue:

- Il **Centro di Cottura di Boara Pisani** è stato pensato con un **impianto di cogenerazione**, che ci ha consentito un miglior efficientamento complessivo del consumo di energia. Grazie a questo sistema siamo stati, negli anni, in grado di ridurre la spesa energetica ed evitare la dispersione di energia elettrica dovuta alla sua trasmissione su lunghe distanze.
- Il **Centro di Cottura di Mogliano** ha visto invece la presenza di un **impianto fotovoltaico** della potenza di 10 kWh, grazie al quale ci è stato possibile trasformare l'energia solare in energia elettrica senza l'utilizzo di combustibili, abbattendo notevolmente la produzione di anidride carbonica e rendendo l'azienda più sostenibile dal punto di vista ambientale.

Nel primo quadrimestre del 2021 gli impianti sopra citati sono stati sostituiti per dare spazio a impianti più moderni per consentire una migliore ottimizzazione dei consumi ancora più evoluta, di cui raccoglieremo i frutti nel corso dei prossimi anni e ne daremo riscontro nei prossimi bilanci.

## 6.2.3 Consumi di gas

Presidiamo e monitoriamo costantemente anche i consumi di gas metano. Utilizzati in particolare per l'attività di produzione dei pasti presso i Centri di Cottura e riscaldamento degli ambienti.

Si riportano di seguito i consumi di gas per il triennio e per singolo centro di cottura:

CONSUMI TOTALE DI GAS IN M <sup>3</sup>			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	523.656	996.373	608.363
CC BOLLATE	161.208	58.700	39.446
OSP CONA	10.975	836,487	951
CC VIA CRESPIA ROMA	24.200,8	17.052	8.520
CC GENOVA	61.203	62.189	63.537
CC MOGLIANO	56.033,4	31.621	42.410
CC PARMA	1.785,79	3.102,56	4.161
CC POGGIO GAGLIARDO	9.663,4	6.183,6	9.649
CC ROVIGO	44.592	41.105	41.476
CC VICENZA	73.846	56.635	62.913
C CONF VICENZA	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>967.163,4</b>	<b>1.273.798</b>	<b>881.426</b>

## 6.2.4 Consumo di carburante

Il consumo più rilevante di carburante è relativo ai veicoli aziendali per il trasporto delle derrate alimentari. Si riporta di seguito il totale in litri dei carburanti utilizzati per l'uso dei veicoli aziendali per centro ed il totale.

Il consumo più rilevante di carburante è relativo ai veicoli aziendali per il trasporto delle derrate alimentari.

Si riportano di seguito i consumi di carburante (gasolio, benzina e gpl) per il triennio e per singolo centro di cottura:

CONSUMI TOTALE DI CARBURANTE IN LITRI			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	135.285,4	1.236.101	141.814
CC BOLLATE	3.035,17	1.623,464	1.323,6
OSP CONA	6.454,41	4.554,66	6.360,06
CC VIA CRESPIA ROMA	13.709,87	3.024,38	4.332
CC GENOVA	436	257	195
CC MOGLIANO	20.263,52	14.119,24	18.616,84
CC PARMA	3.076,39	6.505,36	6.133
CC POGGIO GAGLIARDO	2.874,26	1.604,72	2.948,31
CC ROVIGO	5.447,94	4.523,2	5.263
CC VICENZA	3.184,54	3.736,47	3.044,42
C CONF VICENZA	25	2.070,13	1.696,96
<b>TOTALE</b>	<b>193.792,5</b>	<b>1.278.120</b>	<b>191.727,2</b>



## 6.2.5 La nostra Carbon Footprint

I cambiamenti climatici sono una realtà e stanno provocando una serie di cambiamenti il cui impatto ambientale grava particolarmente sui Paesi non economicamente sviluppati, quindi sulle popolazioni e le fasce più deboli.

Per evitare che la situazione incida ancor più gravemente, è necessario placare gli effetti del riscaldamento globale mediante azioni diversificate. Lo sviluppo sostenibile richiede linee guida, orientamento etico e morale, politiche e strumenti che limitano l'impatto delle attività produttive del pianeta.

Dal punto di vista ambientale, l'Europa è molto attiva e ha reso obbligatoria l'adozione di diversi strumenti finanziari e normativi ai quali, con sempre maggior impegno, ci stiamo allineando.

Di seguito riportiamo i dati e gli indicatori che utilizziamo per rendicontare le prestazioni ambientali nei diversi Centri di Cottura relativamente alle **emissioni**.

Gli indicatori che teniamo monitorati sono relativi a:

- emissioni di CO<sup>2</sup> equivalente ed eventuali perdite degli impianti contenenti gas a potenziale effetto serra calcolate con approccio di tipo LCA;
- emissioni di SO<sup>2</sup> riconducibile ai consumi energetici per la produzione e l'autotrazione calcolate con approccio di tipo LCA;
- emissioni NOX riconducibile ai consumi energetici per la produzione e l'autotrazione calcolate con approccio di tipo LCA;
- emissioni di particolato riconducibile ai consumi energetici per la produzione e l'autotrazione calcolate con approccio di tipo LCA.

**Emissioni di gas serra oggetto del primo rendiconto per singolo centro e totali calcolate in considerazione di quanto segue:**

- Attività di produzione pasti presso le cucine, climatizzazione degli ambienti e attività di ufficio, carburanti per la mobilità aziendale e il trasporto dei pasti (benzina, gasolio, GPL e gas metano).
- Consumi energetici;
- Elettricità acquistata da terzi.

Si riportano di seguito i dettagli delle emissioni totali e per singolo centro di cottura.



EMISSIONE DI CO <sup>2</sup> EQUIVALENTE IN TONNELLATE			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	3,985777544	7,944735899	3,150247275
CC BOLLATE	0,578779537	0,244656359	0,226756407
OSP CONA	0,31089705	0,295009692	0,324950068
CC VIA CRESPIA ROMA	0,038816898	0,009997689	0,058161404
CC GENOVA	0,672323056	0,598064131	0,568555589
CC MOGLIANO	0,126243983	0,031209002	0,215435166
CC PARMA	0,020933289	0,180245396	0,195026029
CC POGGIO GAGLIARDO	0,091957732	0,069124534	0,083561977
CC ROVIGO	0,250538988	0,228431919	0,243238024
CC VICENZA	0,730608539	0,666284734	0,736930853
C CONF VICENZA	0,129468431	0,569094294	0,299074475
<b>TOTALE</b>	<b>6,936345049</b>	<b>10,83685365</b>	<b>6,101937267</b>

EMISSIONE DI SO <sup>2</sup> RICONDUCEBILE IN TONNELLATE			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	10,56626566	12,65933548	7,352596514
CC BOLLATE	1,454743248	0,635528869	0,627931678
OSP CONA	0,927345199	0,91741016	0,998759929
CC VIA CRESPIA ROMA	0,007345444	0,006767288	0,151960317
CC GENOVA	2,029949283	1,78763158	1,688885734
CC MOGLIANO	0,734082815	0,42905211	1,026115789
CC PARMA	0,036855975	0,521782964	0,57177491
CC POGGIO GAGLIARDO	0,250478992	0,192940256	0,222558907
CC ROVIGO	0,618726446	0,57864272	0,610174916
CC VICENZA	2,164118381	1,993202773	2,214298426
C CONF VICENZA	0,420706011	1,83062298	0,958441332
<b>TOTALE</b>	<b>19,21061745</b>	<b>21,55291718</b>	<b>16,42349845</b>

EMISSIONE DI NOX RICONDUCEBILE IN TONNELLATE			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	6,503962379	19,14577926	4,362163999
CC BOLLATE	0,547026597	0,268252782	0,304745338
OSP CONA	0,616363264	0,612829843	0,682845966
CC VIA CRESPIA ROMA	0,140118018	0,030183032	0,126967953
CC GENOVA	1,10732035	0,954124982	0,889585322
CC MOGLIANO	0,311581389	0,311222641	0,311601734
CC PARMA	0,05304011	0,386129468	0,396131479
CC POGGIO GAGLIARDO	0,157365978	0,114675901	0,137009968
CC ROVIGO	0,33348284	0,297729162	0,327496247
CC VICENZA	1,190805781	1,132912156	1,247057407
C CONF VICENZA	0,258610783	1,149844233	0,590587964
<b>TOTALE</b>	<b>11,21967749</b>	<b>24,40368346</b>	<b>9,376193377</b>

EMISSIONE DI PARTICOLATO RICONDUCEBILE IN TONNELLATE			
Centro di cottura	2019	2020	2021
CC BOARA PISANI	1,663140272	2,344726461	0,979283393
CC BOLLATE	0,164653044	0,079596065	0,090457125
OSP CONA	0,16685838	0,170564386	0,186425
CC VIA CRESPIA ROMA	0,007728525	0,002396725	0,029468856
CC GENOVA	0,333727929	0,288451765	0,269394692
CC MOGLIANO	0,073923939	0,017765411	0,127562287
CC PARMA	0,007291311	0,097424453	0,10500966
CC POGGIO GAGLIARDO	0,041038351	0,03138455	0,035745429
CC ROVIGO	0,086504692	0,080840807	0,086713832
CC VICENZA	0,351700278	0,331793919	0,368250826
C CONF VICENZA	0,077338017	0,337709719	0,176207087
<b>TOTALE</b>	<b>2,973904737</b>	<b>3,782654261</b>	<b>2,454518188</b>





## 6.3 Economia circolare

La trasformazione delle sfide ambientali e climatiche in nuove opportunità è il fine principale del Green Deal elaborato dalla Commissione Europea, al fine di arrestare i cambiamenti climatici e ridurre l'inquinamento. Le strategie che adottiamo sono differenti, ma il primo step è rappresentato dalla transizione da un'economia lineare a un'economia circolare.

Si definisce "economia lineare" l'economia di mercato che ha contrassegnato gli ultimi 150 anni di storia industriale, basata sull'estrazione di materie prime, sul consumo di massa e sulla produzione di scarti che, a fine ciclo, non vengono riciclati.

L'economia circolare propone invece un modello produttivo capace di risparmiare risorse e dare nuova vita a quelle impiegate, in virtù della riduzione delle risorse utilizzate e dei rifiuti generati, del riutilizzo dei beni e del riciclo dei materiali. Il perseguimento di un modello economico circolare non rappresenta più solo una scelta obbligata, ma si rivela piuttosto un modello etico e un'opportunità per rilanciare il nostro Paese in un'ottica di sostenibilità.

**ECONOMIA LINEARE: ACQUISTA, UTILIZZA E BUTTA**

**ECONOMIA CIRCOLARE: CREA, CONSUMA E RECUPERA**

Abbiamo pertanto dato il via a **Biova Prospect**, un progetto innovativo di economia circolare per la trasformazione del pane mai utilizzato presso i nostri Centri di Cottura in un altro prodotto finito, ovvero la birra.

### 6.3.1 I materiali di consumo

Nel nostro ciclo produttivo utilizziamo differenti tipologie di materiali. In particolare, in questa sede forniamo i dati riguardanti il consumo di detersivi, detergenti, imballaggi e derrate.

Uno dei punti fondamentali per noi è l'impegno nello sviluppo di progetti di **economia circolare** che siano in grado di **ridurre gli sprechi di materiali**. Da tempo utilizziamo tovagliette in carta che riportano stampata la nostra campagna di sensibilizzazione rivolta ai consumatori finali.

Di seguito forniamo il riepilogo del consumo materiali 2019-2020-2021

CONSUMO TOTALE DI MATERIALI				
Centro di cottura	Detersivi (L)	Detergenti (L)	Imballaggi (Kg)	Derrate (Kg)
2019	149.429,39	134.398,63	725.570,62	11.106.889,32
2020	78.407,92	111.165,15	582.233,45	15.276.382,44
2021	84.570,46	75.022,00	462.733,02	10.480.055,98

### 6.3.2 Gestione dei rifiuti

Sensibilizziamo tutti i dipendenti in merito alle tematiche ambientali attraverso l'informazione e il coinvolgimento, al fine di creare maggiore consapevolezza e responsabilità nello svolgimento della nostra attività. Cerchiamo inoltre di minimizzare la produzione di rifiuti e il relativo smaltimento e di gestire gli impianti con la massima attenzione all'efficienza energetica.

Di seguito riportiamo i valori dei rifiuti classificati secondo le categorie "pericolosi" e "non pericolosi" su base triennale. I totali dei valori sono forniti in tonnellate

DETTAGLIO TOTALE RIFIUTI IN TONNELLATE						
Classificazione tipologia di rifiuti	2019		2020		2021	
	Non pericolosi	Pericolosi*	Non pericolosi	Pericolosi	Non pericolosi	Pericolosi
Valore	2.066,888	0,01	2.130,784	0	2.294,32	0

\*In relazione alla produzione di rifiuti pericolosi si riporta che sono stati prodotti solo unicamente dal centro di cottura di Poggio, tali rifiuti sono stati regolarmente smaltiti come da normativa vigente.

**SERENISSIMA RISTORAZIONE** SOSTIENE IL PROGETTO **BIOVA** DI ECONOMIA CIRCOLARE CHE TRASFORMA IL PANE IN ECCESSO IN BIRRA ARTIGIANALE.

**IL PANE NON SI SPRECA SI BEVE!**

**PROVALA!**

**BIRRA BIOVA**

Una partnership tra due realtà italiane che promuovono e sostengono concretamente attività e progetti innovativi di economia circolare, che hanno a cuore la sostenibilità e la responsabilità sociale. *Biova Project* trasforma in birra il pane non utilizzato nei centri di *Serenissima Ristorazione*, con l'obiettivo di ridurre il più possibile eccedenze e sprechi di materie prime ed energia.

Viale della Scienza, 26/A – 36100 VICENZA  
www.grupposerenissima.it

# 7 Perimetro di rendicontazione

Si riporta di seguito il perimetro di rendicontazione e la loro relazione tra le tematiche materiali, i GRI identificati. I dati inseriti all'interno del presente documento fanno riferimento a SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA al 31.12.2021 e riportano i dati relativi dove disponibile al triennio 2019-2020-2021. Si precisa che gli indicatori ambientali fanno riferimento ai centri di cottura menzionati nel documento.

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE		
Tematiche materiali	GRI Standards	Perimetro
Valore economico	201	Serenissima Ristorazione
Presenza sul mercato	202	Serenissima Ristorazione
Catena di fornitura	204	Serenissima Ristorazione
Anticorruzione	205	Serenissima Ristorazione
Intensità energetica	302	Serenissima Ristorazione si precisa che si riportano i dati relativi ai centri di cottura menzionati nel documento.
Risorse idriche	303	Serenissima Ristorazione: si precisa che si riportano i dati relativi ai centri di cottura menzionati nel documento.
Emissioni in atmosfera	305	Serenissima Ristorazione: si precisa che si riportano i dati relativi ai centri di cottura menzionati nel documento.
Rifiuti	306	Serenissima Ristorazione: si precisa che si riportano i dati relativi ai centri di cottura menzionati nel documento.
Persone	401 - 405	Serenissima Ristorazione
Salute e sicurezza	403-8 / 403-9	Serenissima Ristorazione
Formazione	404	Serenissima Ristorazione

Per garantire l'attendibilità dei dati è stato limitato il più possibile il ricorso a stime, le quali, se presenti, sono opportunamente segnalate e fondate sulle migliori metodologie disponibili



## 7.1 Content Index (GRI)

Nella tabella che segue sono riportati gli indicatori GRI oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità. In corrispondenza di ogni indicatore è segnalato il riferimento al capitolo o alla sezione oppure, ove il dato o l'informazione non siano contenuti nel testo, la descrizione dell'indicatore stesso.

INDICATORI GRI		
GRI standard	Informativa	N° di pagine/note
GRI 102 - Informativa generale (2016)		
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
Organizational profile		
102-1	Nome dell'Organizzazione	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	
102-3	Luogo della sede principale	
102-4	Luogo delle attività	
102-5	Proprietà e forma giuridica	
102-6	Mercati serviti	
102-7	Dimensione dell'Organizzazione	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	
102-9	Catena di fornitura	
102-10	Modifiche significative all'Organizzazione e alla sua catena di fornitura	
102-11	Principio di precauzione	
102-12	Iniziative esterne	
102-13	Adesione ad associazioni	
<b>Strategia</b>		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	
<b>Etica e integrità</b>		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	
<b>Governance</b>		
102-18	Struttura della Governance	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	
<b>Pratiche di rendicontazione</b>		
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	
102-47	Elenco dei temi materiali	
102-48	Revisione delle informazioni	Il presente documento costituisce il primo Bilancio di Sostenibilità di Serenissima Ristorazione
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Il presente documento costituisce il primo Bilancio di Sostenibilità di Serenissima Ristorazione
102-50	Periodo di rendicontazione	Triennio: 2019-2020-2021
102-51	Data del report più recente	Il presente documento costituisce il primo Bilancio di Sostenibilità di Serenissima Ristorazione
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale



INDICATORI GRI		
GRI standard	Informativa	N° di pagine/note
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standard	Lettera agli Stakeholder
102-55	Indice dei contenuti GRI	Content Index
<b>TOPIC-SPECIFIC STANDARDS</b>		
<b>GRI 200 – ECONOMIC SERIES (2016)</b>		
Topic: Pratiche di approvvigionamento		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)		
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	
Topic: Anticorruzione		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 205: Anticorruzione (2016)		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Nel corso del 2021 non sono stati registrati casi di corruzione accertati
Topic: Comportamenti anti competitivi		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 206: Comportamenti anti-competitivi (2016)		
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel corso del 2021 non si sono registrate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche
<b>300 – ENVIRONMENTAL SERIES (2016)</b>		
<b>Topic: Materiali</b>		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 301: Materiali (2016)		
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	
Topic: Energia		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 302: Energia (2016)		
302-1	Energia consumata all'interno dell'Organizzazione	
Topic: Acqua		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 303: Acqua (2018)		
303-3	Prelievo idrico	
303-4	Scarico di acqua	
Topic: Emissioni		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 305: Emissioni (2016)		
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	
Topic: Rifiuti		
GRI-103: Modalità di gestione (2020)		
GRI 306: Rifiuti (2020)		
306-3	Rifiuti prodotti	
Topic: Compliance ambientale		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	

INDICATORI GRI		
GRI standard	Informativa	N° di pagine/note
GRI 307: Compliance ambientale (2016)		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel 2021 non sono state registrate multe o sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di leggi e regolamenti in materia ambientale
<b>400 – SOCIAL SERIES (2016)</b>		
<b>Topic: Occupazione</b>		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 401: Occupazione (2016)		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	
Topic: Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)		
403-9	Infortuni sul lavoro	
Topic: Formazione		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 404: Formazione (2016)		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	
Topic: Diversità e pari opportunità		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	
Topic: Non discriminazione		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 406: Non discriminazione (2016)		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Nel corso del 2021 non si sono registrati episodi di discriminazione
Topic: Valutazione del rispetto dei diritti umani		
GRI-103: Modalità di gestione (2016)		
GRI 412: Lavoro forzato o obbligatorio (2016)		
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Nel corso del 2021 non è stata svolta formazione specifica sul tema dei diritti umani
Topic: Salute e sicurezza dei clienti		
Topic: Compliance socioeconomica		
GRI-103: Modalità di gestione		
GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)		
419-1	Denunce e sanzioni comprovate riguardanti le violazioni della compliance socio-economica	Nel corso del 2021 non si sono registrati episodi

Per ulteriori informazioni e approfondimenti si rimanda al sito aziendale [www.grupposerenissima.it](http://www.grupposerenissima.it)

Per eventuali commenti, richieste e proposte di miglioramento sui contenuti presentati è possibile inviare un'e-mail all'indirizzo: [lucia.cammissa@grupposerenissima.it](mailto:lucia.cammissa@grupposerenissima.it).

"Ringraziamo tutti i collaboratori che hanno partecipato alla realizzazione di questo primo Bilancio di Sostenibilità. E esso rappresenta l'inizio di nuovi traguardi per la nostra azienda".

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto con il contributo dei seguenti dipartimenti interni:

- Direzione Aziendale
- Ufficio Sicurezza
- Ufficio Qualità
- Ufficio Acquisti
- Ufficio Ambiente
- Ufficio Personale
- Ufficio Tecnico
- Ufficio Legale
- Ufficio Marketing
- Ufficio Amministrazione e Finanza

Supporto metodologico e tecnico:  
**ISO ENGINEERING SRL**

Testi, progetto grafico e impaginazione:  
**SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA**





**Serenissima Ristorazione S.p.A.**

Sede Legale in Viale della Scienza, 26 - 36100 Vicenza

Tel +39 0444 348400 - Fax +39 0444 348482 - info@grupposerenissima.it - www.grupposerenissima.it