

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020





LETTERA AGLI STAKEHOLDER.

Cari lettori,

abbiamo sempre affermato che la sostenibilità è la capacità di creare valore nel tempo, non solo per l'impresa, ma per il territorio e per tutti gli stakeholder. Mai come nell'anno che si è concluso abbiamo potuto toccare con mano quanto gli aspetti economici, sociali, ambientali siano profondamente interconnessi e quanto sia fondamentale, nei momenti di crisi, saper essere resilienti.

La nostra impresa, che vanta oltre 50 anni di storia, non ha mai vissuto una situazione così complessa. Nulla avrebbe potuto prepararci ad affrontare una pandemia globale.

Nonostante ciò, abbiamo reagito con grande prontezza e determinazione. Abbiamo scelto di dimostrare a noi stessi e a tutti i nostri stakeholder la forza di CIRFOOD, che è data dalla capacità di credere in sé stessi, continuare a essere vicini alle nostre persone, ai nostri clienti e fornitori, alle comunità che serviamo; di investire in ciò che sappiamo fare meglio, consolidare e ripartire.

Il nostro settore è risultato tra i più colpiti dagli effetti delle restrizioni: penso in particolare alla ristorazione collettiva, penalizzata dalla chiusura delle scuole e dalla necessità di adottare lo smart working nelle aziende. Ma anche la ristorazione commerciale ha subito una battuta d'arresto per la chiusura di bar e ristoranti, solo in parte compensata dalla possibilità di effettuare servizi d'asporto.

Per la prima volta, abbiamo approvato un bilancio in negativo e abbiamo ritenuto opportuno posticipare l'avvio di un nuovo Piano Strategico al 2022. Il 2021 lo intendiamo come anno di transizione, durante il quale progettare attività e servizi per rispondere alle nuove esigenze e definire le prossime strategie di sviluppo.

La pandemia ha modificato il modo di vivere e di consumare, ma noi siamo pronti a rispondere. L'innovazione continua fa parte di noi, del nostro

DNA. Spesso parliamo di quanto CIRFOOD sia capace di cogliere i trend di mercato. In un anno di forti accelerazioni e cambiamenti come il 2020, ci siamo concentrati proprio sulle progettualità legate a tecnologia, digitalizzazione e sostenibilità. Tutte tematiche che ci appartengono nel profondo: abbiamo, per esempio, rafforzato le partnership sui temi in cui più crediamo, come l'economia circolare e la lotta agli sprechi, anche con l'aiuto delle app e dell'intelligenza artificiale.

La tecnologia ha pervaso il nostro modo di fare impresa a 360°: abbiamo usato tutti i mezzi di comunicazione a nostra disposizione, ma soprattutto quelli digitali, per continuare a sostenere con momenti di informazione, ascolto e dialogo i soci e i dipendenti CIRFOOD e tutti i nostri clienti.

Ma abbiamo anche messo in campo gesti concreti, come l'anticipazione degli ammortizzatori sociali, ai quali abbiamo fatto ricorso per la prima volta nella nostra storia d'impresa, o l'implementazione di nuove procedure per assicurare la salute di chi lavora per noi.

Quest'impegno è stato ricambiato da una grandissima collaborazione di tutte le persone CIRFOOD, che ancora una volta tengo a ringraziare.

Sono fiera di tutti coloro che in piena pandemia hanno garantito i servizi essenziali e di coloro che hanno atteso mesi per poter rientrare al lavoro e lo hanno fatto con la voglia e l'entusiasmo di sempre.

CIRFOOD è un'impresa solida, che sta affrontando una crisi globale con forza, dando massima priorità alla tutela dei propri lavoratori e soci, per ripartire al meglio e tutti insieme.

Non abbiamo davanti un periodo semplice, ma io continuo a essere certa che con la cooperazione di tutti potremo presto tornare a lavorare anche meglio di prima. E certamente con la stessa passione.

Chiara Nasi - Presidente



**NUTRIAMO
IL FUTURO.
CON UN CIBO
SANO, BUONO,
ACCESSIBILE
E SOSTENIBILE.**

La nutrizione è un diritto da garantire a tutti. Il cibo non è solo nutrimento, ma anche tradizione e innovazione, salute e benessere, etica e responsabilità. Promuoviamo uno stile di vita sano, per alimentare quello che diventerà il nostro futuro, il vostro futuro.

Solo attuando politiche di sviluppo sostenibile si possono rendere accessibili a tutta la società il piacere e la qualità della nutrizione.



OVERVIEW

1

**NUTRIAMO
LA RESPONSABILITÀ**
PAGINA 9

2

**NUTRIAMO
IL DIALOGO**
PAGINA 33

3

**NUTRIAMO
LE PERSONE**
PAGINA 55

4

**NUTRIAMO
LA QUALITÀ**
PAGINA 93

5

**NUTRIAMO
L'AMBIENTE**
PAGINA 117

6

**NUTRIAMO
LA CRESCITA**
PAGINA 137

7

**NUTRIAMO
IL SISTEMA**
PAGINA 155



Lungo tutto il documento, questo box evidenzia gli impatti del Covid-19 e le relative contromisure adottate dalla nostra impresa.

Scopri l'indice completo a pagina 166.



1

NUTRIAMO LA RESPONSABILITÀ.

Il nostro impegno e la nostra
attenzione non conoscono
distanze, se messi al servizio
di grandi obiettivi comuni.

CHI SIAMO.

Con oltre 50 anni di storia, CIRFOOD s.c.* è una delle maggiori imprese italiane nella ristorazione collettiva (scolastica, aziendale e sociosanitaria), nella ristorazione commerciale e nei servizi di welfare alle imprese. Opera in Italia e all'estero anche attraverso altre società controllate (non incluse nel perimetro di rendicontazione di questo report). Il gruppo CIRFOOD, complessivamente nel 2020, ha prodotto oltre 62 milioni di pasti grazie al lavoro di 12.500 persone*.

I NUMERI DEL GRUPPO CIRFOOD

RICAVI 2020
434,3
milioni di euro**

(valore della produzione
464,2 milioni di euro)

**PATRIMONIO
NETTO 2020**
134,6
milioni di euro**

**NUMERO
DI DIPENDENTI**
12.538
persone**

PASTI SERVITI
62,6
milioni l'anno**

L'emergenza Covid-19, ha avuto un notevole impatto sul nostro gruppo, sia in Italia sia all'estero, a partire dalla sospensione di intere aree di affari e attività all'interno della ristorazione collettiva e commerciale. I risultati economici del 2020, nostro malgrado, sono stati interamente condizionati dalla pandemia.

*Se non diversamente specificato, i dati riportati in questo Bilancio di Sostenibilità si riferiscono a CIRFOOD s.c.

**Dati di Gruppo (incluse le società controllate italiane ed estere).

DOVE SIAMO.

Siamo vicini a clienti, dipendenti e soci. La nostra cooperativa è ben radicata sul territorio nazionale.

In Italia **74** • **17** • **2**
PROVINCE **REGIONI** **SEDI**

Reggio Emilia (sede legale)
Milano (BluBe)

Sedi territoriali Genova, Milano, Padova, Reggio Emilia, Modena, Firenze, Roma

AREE TERRITORIALI

- **Nord Ovest**
Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria
- **Lombardia**
- **Nord Est**
Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Romagna
- **Emilia Ovest**
Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Mantova, Cremona
- **Emilia Est**
Modena, Bologna,
- **Centro**
Toscana, Umbria, Marche
- **Centro Sud**
Lazio, Puglia, Abruzzo, Molise, Campania, Sardegna*



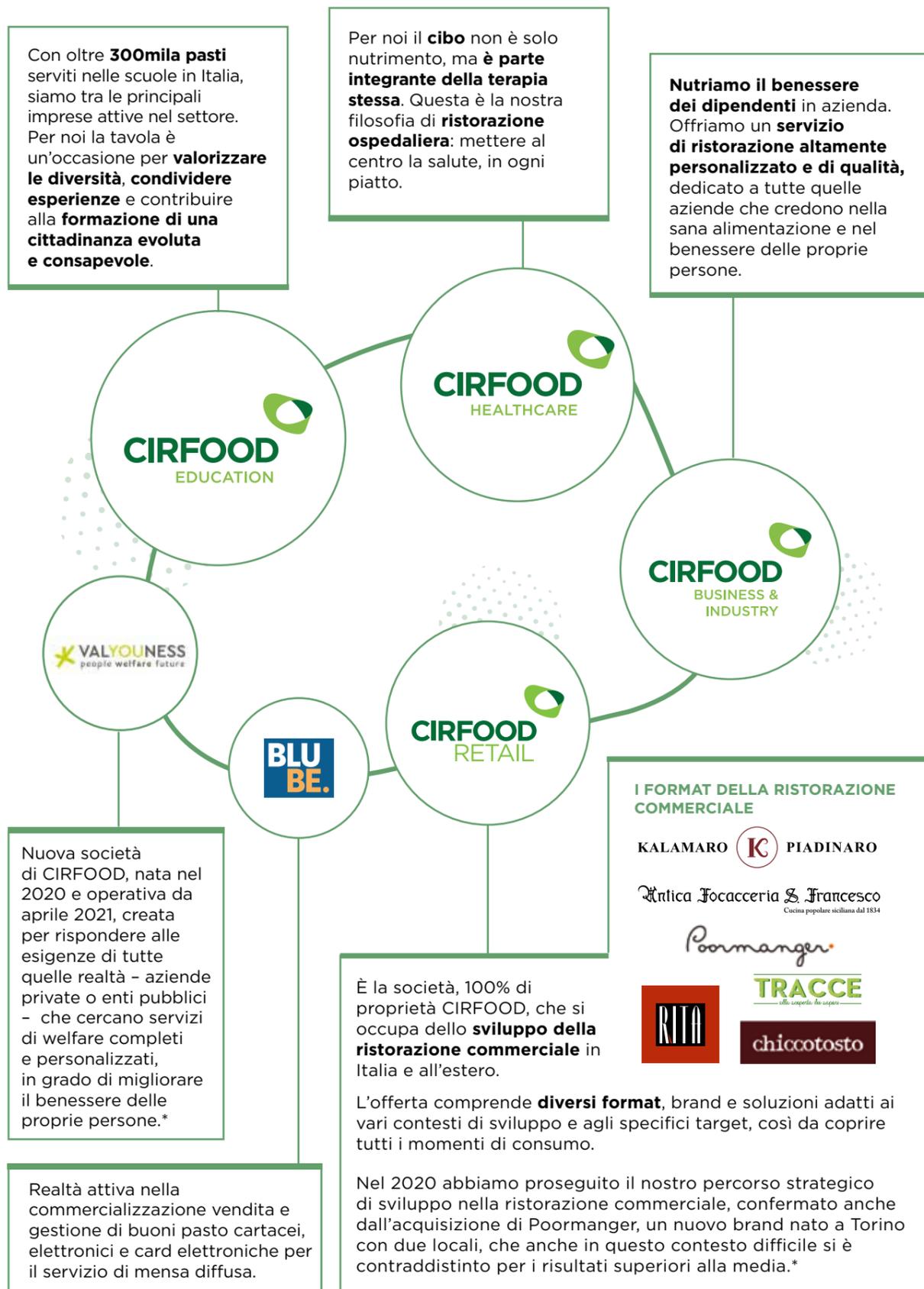
*da quest'anno siamo attivi anche in Sardegna nella provincia di Sassari, dove gestiamo un punto di ristoro presso l'ospedale Mater Olbia.

| All'estero

Belgio e Olanda

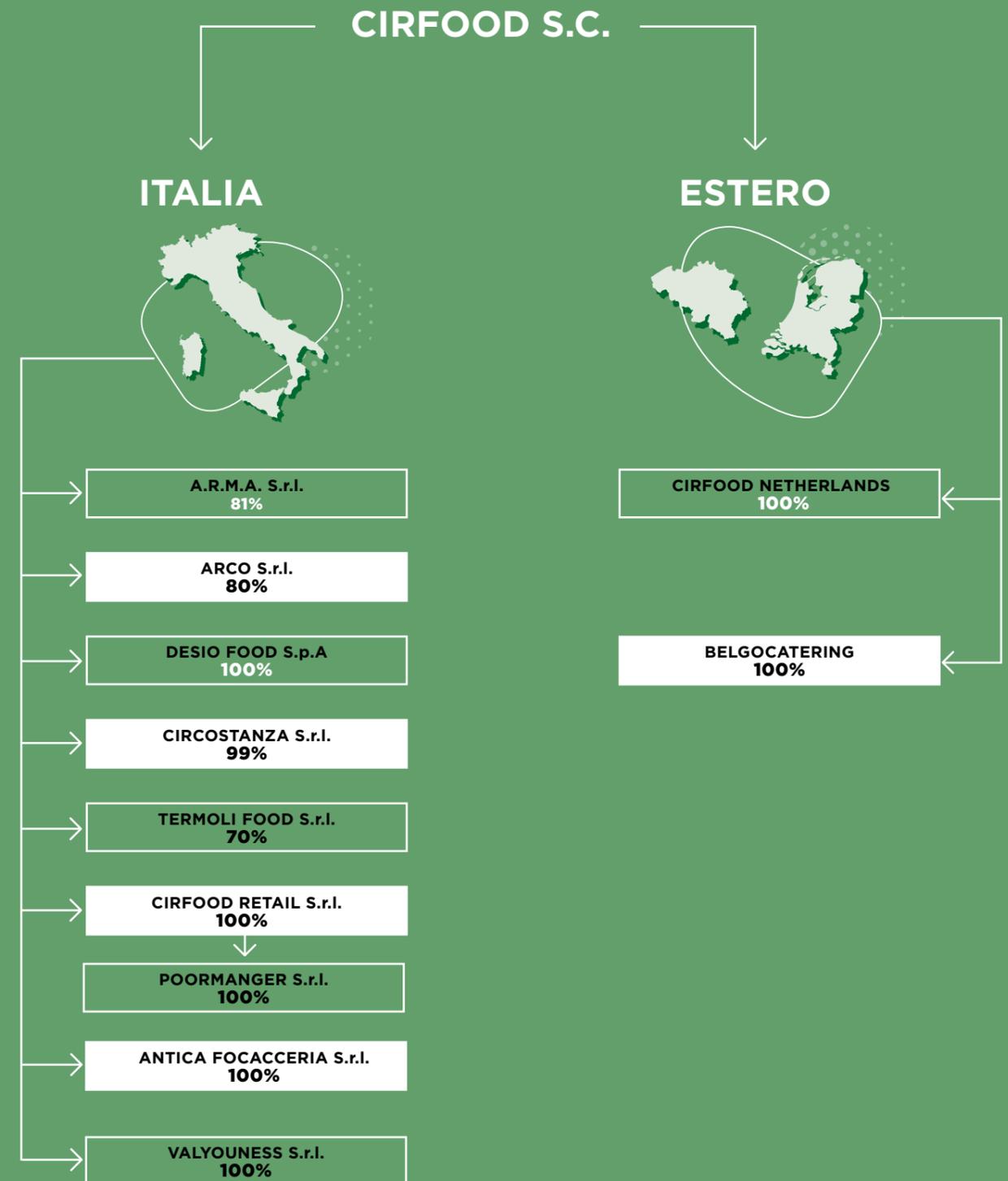
Le attività all'estero non rientrano nel perimetro di questo rapporto.

LE NOSTRE AREE DI BUSINESS.



* Le società CIRFOOD Retail e Valyouness non rientrano nel perimetro di questo Bilancio di Sostenibilità.

LE SOCIETÀ DEL GRUPPO.



Le società controllate italiane ed estere non rientrano nel perimetro di questo Bilancio di Sostenibilità.

LA NOSTRA STORIA.

La nostra storia inizia alla fine degli anni '50, quando a Reggio Emilia nasce la prima mensa interaziendale che serve pasti agli operai delle aziende cittadine. Ma è negli anni Settanta che un gruppo di persone, ispirate dai valori della cooperazione, decide di mettere insieme i propri capitali per soddisfare i bisogni di benessere e nutrizione di operai e lavoratori in un contesto sociale ed economico in trasformazione.

Nascono così le tre cooperative di ristorazione attive a Reggio Emilia, Modena e Ferrara che nel 1992 sarebbero confluite in CIRFOOD.

Progressivamente abbiamo allargato i confini della nostra capacità operativa e abbiamo rafforzato il nostro modello di business. Negli anni la crescita è stata continua: dalla seconda metà degli anni Novanta abbiamo la leadership nel segmento della ristorazione scolastica.

Dal 1998 abbiamo diversificato nel settore dei buoni pasto e buoni regalo grazie a Bluticket, che nel 2018 è diventata BluBe, la nuova divisione CIRFOOD dedicata ai servizi di welfare alle imprese.

Nel 2019, ha iniziato la sua attività **CIRFOOD RETAIL**, dedicata allo sviluppo della **ristorazione commerciale**, per promuovere i nostri format commerciali in Italia e in Europa.

Nel 2020, viene creata la nuova società **Valyouness** per rispondere alle esigenze di tutte quelle realtà - aziende private o enti pubblici - che cercano servizi di welfare completi e personalizzati.



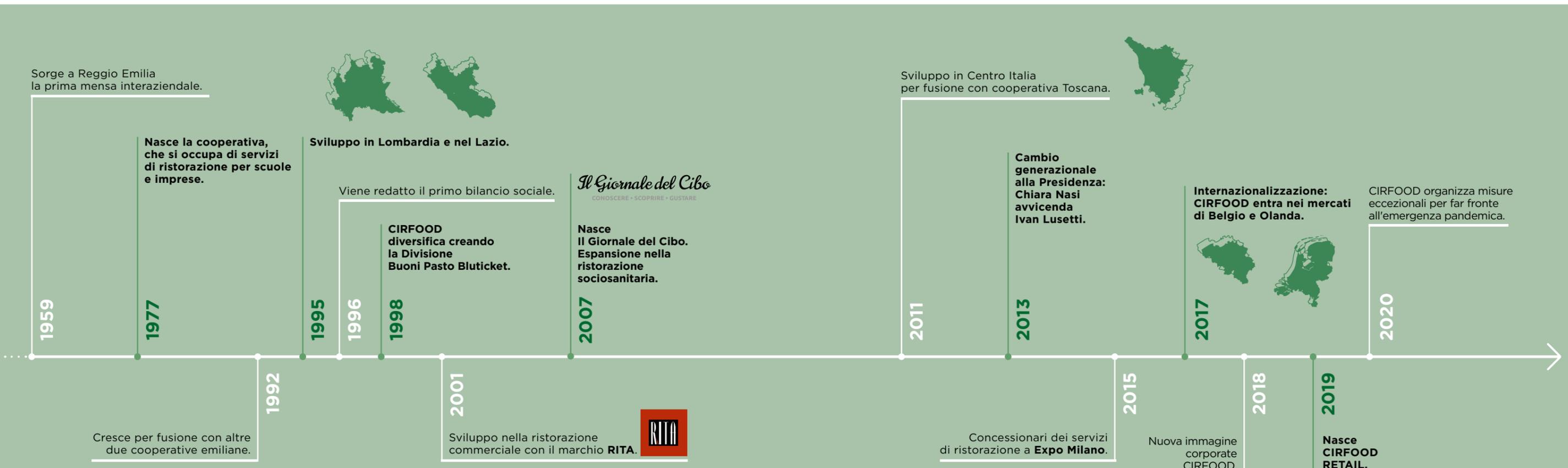
Nel Bilancio di Sostenibilità di quest'anno, abbiamo deciso di mettere in evidenza con questa grafica tutti gli sforzi messi in atto, con grande flessibilità, per far fronte alla pandemia, attraverso misure eccezionali e con l'innovazione delle procedure abituali per garantire la sicurezza delle nostre persone e della collettività, per informare delle scelte operate e per reagire alla situazione emergenziale.

GLI IMPATTI ECONOMICI E SOCIALI DEL COVID-19

L'emergenza Covid-19, esplosa a febbraio 2020, ha avuto un notevole impatto sulla nostra impresa cooperativa, a partire dalla sospensione di intere aree di affari e attività all'interno della ristorazione collettiva e commerciale. La pandemia è stata quindi, nostro malgrado, l'evento che ha condizionato tutta l'attività CIRFOOD del 2020. Hanno impattato fortemente sul fatturato la chiusura delle scuole (da marzo fino a giugno), il massiccio ricorso allo smart working per i dipendenti delle aziende, la rimodulazione dei posti letto negli ospedali e la diminuzione degli accessi nelle strutture sanitarie e case di riposo, la chiusura dei locali commerciali.

Tutto ciò ha inciso inevitabilmente sulla gestione del personale, obbligandoci, per la prima volta nella nostra storia, a ricorrere agli ammortizzatori sociali per quasi tutti i dipendenti CIRFOOD. Il nostro impegno si è quindi focalizzato nel garantire la business continuity (ove consentito dai decreti), nel rispetto dei nostri valori e quindi garantendo la sicurezza dei nostri collaboratori e dei nostri clienti, tutelando i posti di lavoro e il reddito, anticipando e integrando gli ammortizzatori sociali. Per le funzioni che lo consentivano, è stato attivato lo smart working sostenendo incontri e formazione in modalità a distanza.

Infine, la Direzione Affari Legali e Generali ha fornito un costante supporto alla popolazione aziendale in merito all'interpretazione della normativa emanata a causa della pandemia da Covid-19. In particolare, sono state inviate comunicazioni con le informazioni più rilevanti, anche suddivise per Aree Territoriali, con riferimento sia a disposizioni di carattere generale (possibilità di spostarsi tra regioni, motivazioni che consentono lo spostamento, ecc...) sia di carattere lavorativo connesso alla ristorazione (orario di apertura dei locali, modalità di erogazione del servizio, ecc...).



LA NOSTRA IDENTITÀ.

FEED THE FUTURE

Feed the future è la visione che ispira da sempre CIRFOOD nel modo di fare impresa e guardare al domani **per migliorare gli stili di vita delle persone nel rispetto dell'ambiente.**

Ci impegniamo da sempre a nutrire il futuro di idee e prospettive in grado di garantire a tutta la società uno sviluppo sostenibile dal punto di vista economico, ambientale, sociale e culturale.

CIBO, CULTURA, PERSONE

Il nostro modo di vivere la ristorazione e di nutrire il futuro si fonda su **cibo, cultura, persone.**

CIBO

È la nostra passione più vera. Una dimensione globale, da vivere nella sua interezza, promuovendo un consumo consapevole e uno stile di vita sano, in grado di alimentare quello che diventerà il nostro e il vostro futuro.

CULTURA

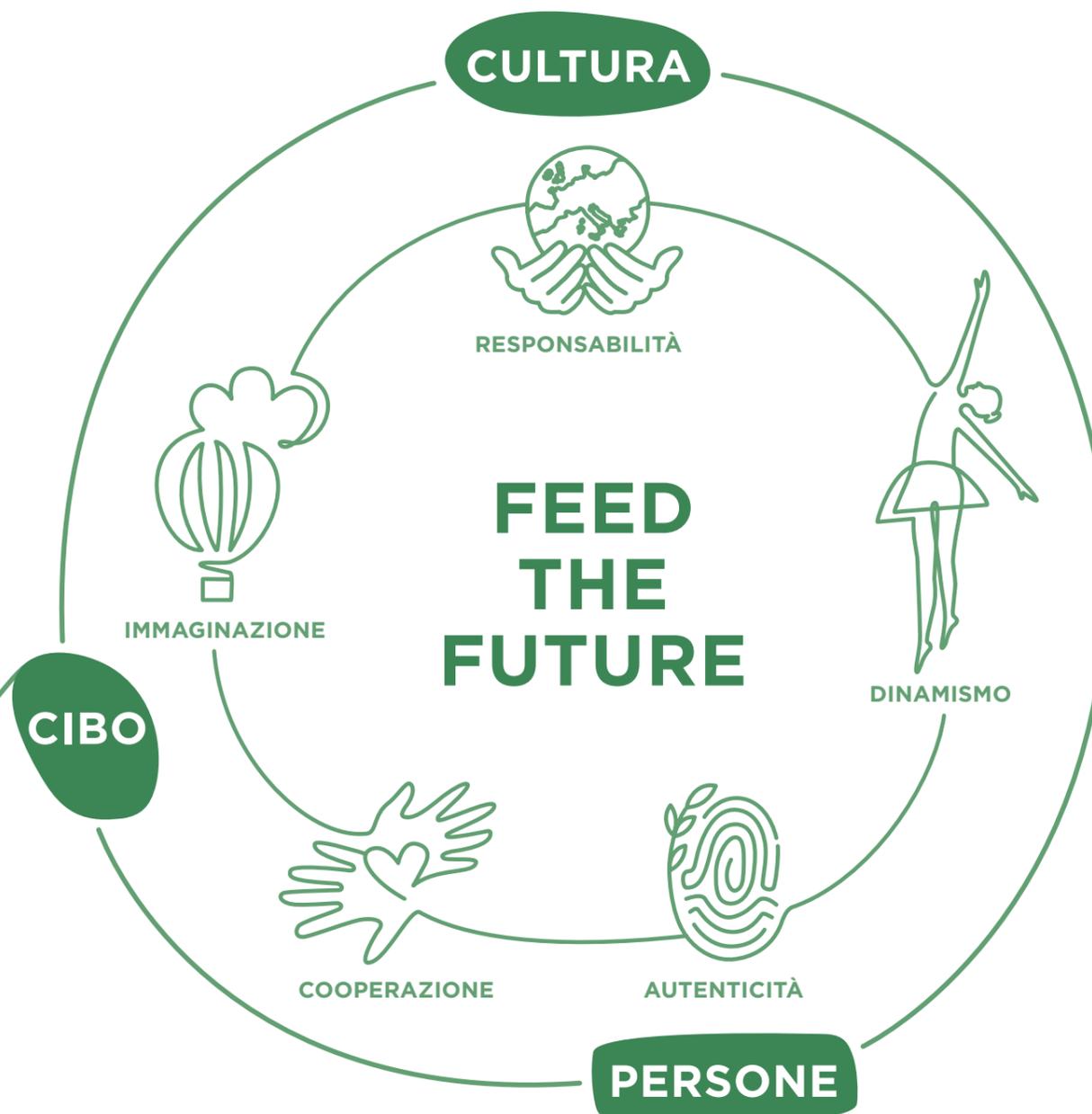
Crediamo che la nutrizione sia un diritto universale e che il cibo non sia solo nutrimento, ma anche tradizione e innovazione, salute e benessere, etica e responsabilità. In una parola sola: cultura.

PERSONE

I nostri 12.500 collaboratori sono il cuore pulsante della nostra impresa. Grazie a loro siamo in grado di rendere accessibile a tutta la società il piacere e la qualità della nutrizione, attraverso politiche di sviluppo sostenibile.



MAPPA DI UNICITÀ.



I NOSTRI VALORI, LA NOSTRA UNICITÀ.

Il nostro modo di fare impresa non può prescindere dalla definizione di una serie di valori, unici e distintivi, in grado di guidarci in ogni nostra scelta, orientando i nostri comportamenti e definendo così la direzione del nostro sviluppo futuro.

Perché solo a partire dalla consapevolezza di quello che siamo oggi possiamo costruire ciò che vogliamo diventare domani.

COOPERAZIONE

Il risultato è il contributo di tutti.

Abbiamo scelto di seguire un modello di sviluppo democratico e partecipativo, basato su pluralismo, collaborazione attiva, condivisione e solidarietà. Cooperare significa per noi mettere a disposizione della collettività le proprie conoscenze e competenze, per contribuire insieme al raggiungimento di un obiettivo comune. Solo così possiamo generare benessere sociale e sviluppo culturale, garantendo un futuro all'impresa e alle nuove generazioni.

Per questo motivo, noi di CIRFOOD anteponiamo costantemente il bene collettivo agli obiettivi individuali, incentivando la condivisione di opinioni ed esperienze e valorizzando la diversità, come opportunità di contaminazione e crescita per tutti.



DINAMISMO

Le novità sono opportunità per crescere.

Noi di CIRFOOD consideriamo le novità come nuove opportunità di sviluppo. Mettere a disposizione il proprio talento, che è il risultato di competenze professionali ed esperienze extra lavorative, è essenziale per prevedere le necessità dei clienti e fornire loro soluzioni all'avanguardia. Intraprendere strade nuove, portando avanti ciò in cui si crede, sviluppare un pensiero divergente e fare propria la cultura dell'errore sono qualità fondamentali, che ci consentono di evolvere e affrontare con successo le sfide del nostro tempo.



RESPONSABILITÀ

La consapevolezza del valore di ogni singolo gesto.

Nutrire significa per noi migliorare gli stili di vita e il benessere delle persone, nel rispetto delle risorse naturali del pianeta. Significa contribuire allo sviluppo dei territori in cui operiamo, portando benefici sociali ed economici alle comunità e mettendo in atto politiche di inclusione, accessibilità e integrazione culturale. Per noi di CIRFOOD essere responsabili implica l'impegno, da parte nostra, a diffondere la cultura della responsabilità dentro e fuori dall'impresa, diventando parte integrante del suo sviluppo. Comporta la propensione ad agire senza riserve, con passione, facendosi carico delle attività, anche quando queste escono dal proprio perimetro, e sollecitando gli altri ad assumere questo stesso approccio.



AUTENTICITÀ

Un'impresa di cui ci si può fidare.

Essere un'impresa autentica significa agire in modo etico e trasparente, mantenendo le promesse, trasmettendo fiducia ai propri interlocutori e diventando così un punto di riferimento per loro. Per questo ci impegniamo a valorizzare il patrimonio agroalimentare e a raccontare le storie che legano cibo, persone e territori. È il nostro modo di vivere la ristorazione che ci porta a legarci così strettamente ai nostri clienti; è il nostro approccio, orientato ai loro bisogni e alle loro esigenze, che ci consente di instaurare un rapporto di totale fiducia, onestà e lealtà.



IMMAGINAZIONE

Senza cultura non c'è immaginazione e senza immaginazione non c'è innovazione.

Immaginare il futuro è il primo passo per poterlo realizzare. Per migliorare costantemente i servizi offerti, osserviamo con interesse il mondo che ci circonda, cercando di prevederne gli sviluppi e immaginando soluzioni e strategie innovative per affrontare le sfide che il mercato ci riserva. Nutrire il sapere, stimolando la curiosità, è il modo migliore per tenere la mente aperta e ipotizzare così scenari inediti e percorsi non convenzionali. È dalla passione per la creazione, da un pensiero votato all'azione, che nascono le idee e le visioni più innovative.



CORPORATE GOVERNANCE.

CIRFOOD è una cooperativa di produzione e lavoro a mutualità prevalente, nella quale la maggioranza dei dipendenti sono anche soci dell'impresa.



costo del lavoro prestato dai soci

**costo del lavoro complessivo
(compreso interinale)**

L'indice di mutualità testimonia la partecipazione dei soci allo sviluppo dell'impresa.

Il profitto non è il fine per la nostra impresa, ma lo strumento con cui dare linfa alle nostre attività e incrementare il valore della cooperativa da lasciare in eredità alle future generazioni.

Questo modello si basa sul lavorare insieme, condividendo soprattutto lo scopo del proprio impegno. I soci dell'impresa partecipano alla definizione degli obiettivi, lavorano per la strategia comune e beneficiano dei successi della cooperativa.

STRUTTURA E ORGANI SOCIALI

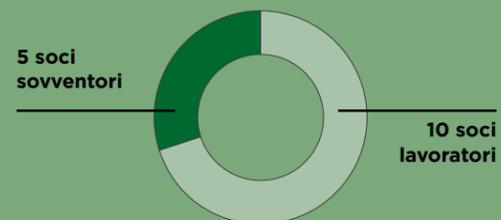
Il governo di CIRFOOD è affidato al **Consiglio di Amministrazione** e al **Management** dell'impresa. Il CdA ha funzione di controllo e di responsabilità ultima nell'approvazione di **strategie e attività commerciali e organizzative** presentate e svolte dal Management.

A giugno, l'Assemblea dei soci ha approvato modifiche a due regolamenti aziendali:

- **Sezione soci ed elettorale:** sono cambiati i parametri di elezione del Consiglio d'Amministrazione per garantire a tutte le sezioni soci almeno un consigliere d'amministrazione e sono state inserite le modalità per eleggere un consigliere indipendente;
- **Regolamento interno sull'ulteriore rapporto di lavoro con i soci cooperatori** (legge 142): la principale modifica ha riguardato l'art. 6 "Risoluzione del rapporto di lavoro" per recepire la direttiva del Ministero dello Sviluppo Economico. Il MISE ha infatti sancito

che in caso di risoluzione del rapporto di lavoro per giustificato motivo oggettivo e licenziamento collettivo, i dipendenti soci non possano andare immediatamente in esclusione, ma debbano poter rimanere soci anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro, a meno che non presentino richiesta espressa di recesso da socio. Per tutte le altre motivazioni di cessazione rimane valida la possibilità di mandare in esclusione il socio lavoratore che non è più in forza in CIRFOOD.

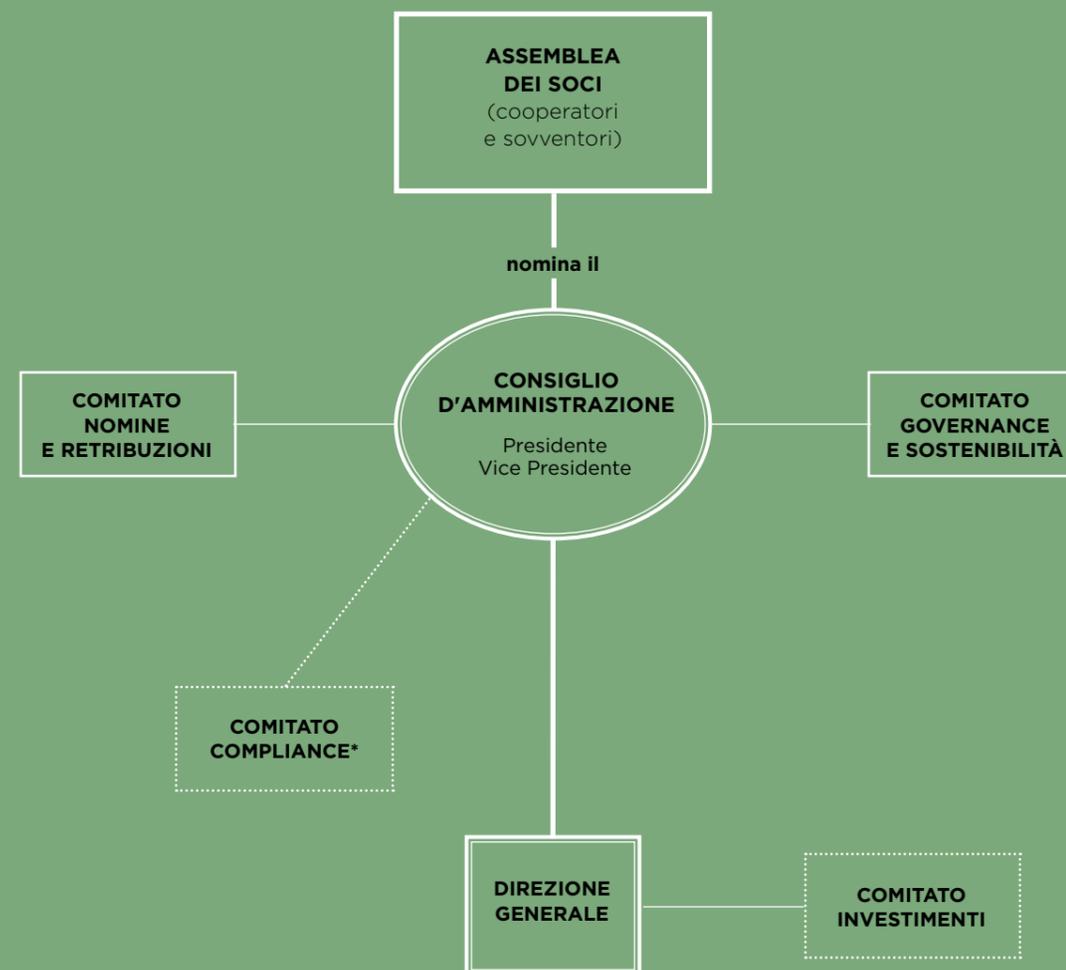
L'attuale CdA si è insediato il 26 giugno 2020 e resta in carica un anno - anziché i tre ordinari - con gli stessi consiglieri di amministrazione del precedente mandato, per gestire nel miglior modo possibile la fase delicata derivante dalla pandemia Covid-19. In tale occasione, sono stati riconfermati come Presidente Chiara Nasi e come Vice Presidente Davide Mauta. A settembre il Direttore Generale, Giordano Curti, ha deciso di lasciare CIRFOOD per cogliere nuove opportunità professionali. Le sue funzioni sono state trasferite alla Presidente Chiara Nasi.



COMPOSIZIONE CDA

Il CdA al 31.12 risultava formato da 15 componenti, per due terzi **lavoratori** e per il resto **sovventori**, eletti dai soci di CIRFOOD. Ai **soci cooperatori** spetta quindi la maggioranza del CdA, grazie alla quale può eleggere il Presidente.

ORGANIGRAMMA



*Il Comitato Compliance è formato dalla Presidente e dalle funzioni Affari Generali e Legali, Qualità Sicurezza e Ambiente, Risorse Umane e Organizzazione, Amministrazione Finanza e Controllo.



Vuoi conoscere i membri del Consiglio d'Amministrazione? Visita il nostro sito:
www.cirfood.com/it/governance

ATTIVITÀ DEI COMITATI

A giugno, sono stati confermati i componenti dei **due comitati endoconsiliari** e cioè Comitato Nomine e Retribuzioni (consiglieri Vanni Ceccardi, Amos Vezzani e Cristian Golinelli) e Comitato Corporate Governance e Sostenibilità (consiglieri Rossella Soncini, Marco Renzi e Luigi Manfredi).

Il comitato **Governance e Sostenibilità** si è riunito **una volta** alla vigilia delle assemblee di bilancio 2019 a giugno 2020 per:

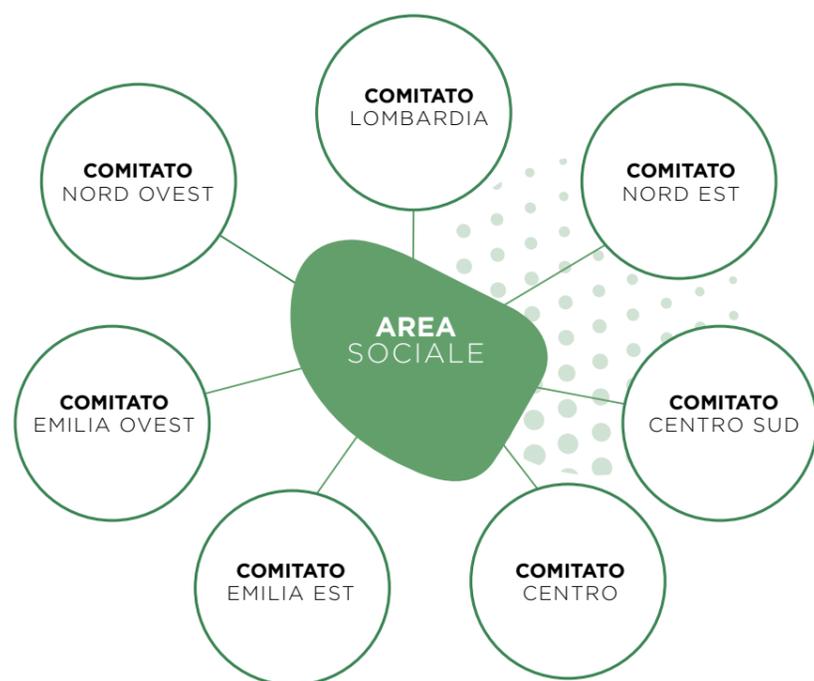
- proporre la non erogazione del ristorno;
- validare le modifiche ai regolamenti da portare in assemblea;
- esprimere un giudizio sul Bilancio di Sostenibilità e discutere sull'opportunità di ricorrere alla revisione limitata di un ente esterno, che per l'edizione 2019 non è stata effettuata.

Per quanto riguarda il comitato Nomine e Retribuzioni, nel 2020 non si è mai incontrato.

Ai due comitati endoconsiliari si aggiunge il **Comitato Compliance**, che nel 2020, a causa dell'emergenza pandemica non ha potuto dare corso alle attività previste dal proprio piano di lavoro. A questo programma è stata data attuazione a inizio 2021 mediante l'esecuzione di un audit dedicato alle diete speciali e teso a comprendere le principali cause degli errori che si verificano in tale ambito e individuare aspetti suscettibili di miglioramento, sia in ottica di efficienza organizzativa sia di immagine dell'impresa.

ASSETTO SOCIALE

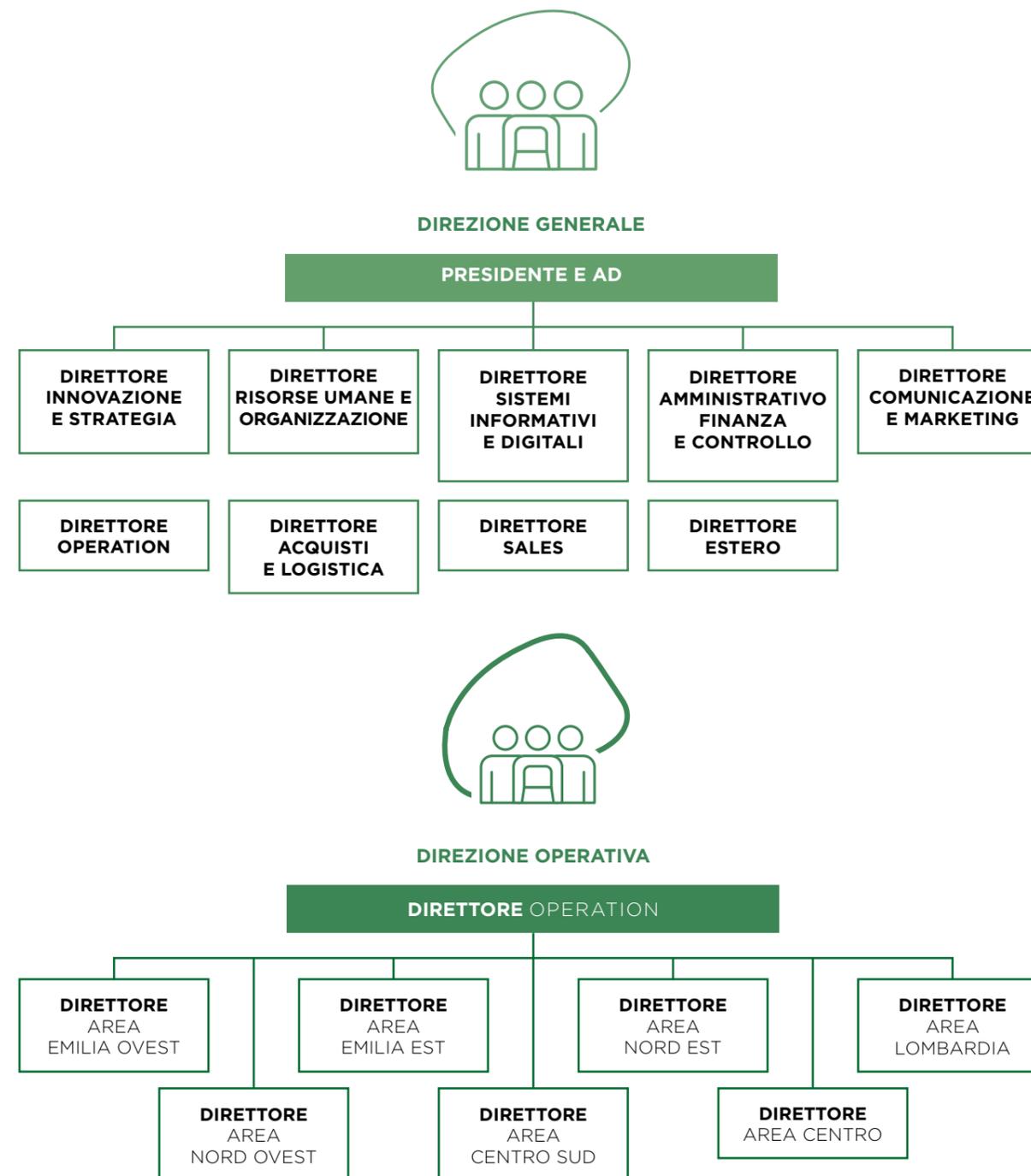
Le sezioni soci rappresentano l'articolazione del corpo sociale e hanno lo scopo fondamentale di promuovere, attraverso i Comitati Soci, la rappresentanza e la partecipazione dei soci. Inoltre i Comitati hanno il compito di intrattenere rapporti organici tra il Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa e la base sociale, elaborare proposte e raccomandazioni da presentare al Consiglio.



Per il 2020, i comitati soci non sono stati rinnovati. Purtroppo, non è stato possibile per i comitati organizzare iniziative dedicate ai soci.

MANAGEMENT

È formato da una **Direzione Generale** e da una **Direzione Operativa** composta dai **Direttori delle Aree Territoriali**: a loro spetta il compito di delineare e attuare le **linee strategiche e gestionali più efficaci ed efficienti**, secondo le indicazioni del CdA.



Vuoi conoscere i componenti della Direzione Generale e della Direzione Operativa? Visita il nostro sito:
www.cirfood.com/it/governance

GOVERNANCE DI SOSTENIBILITÀ.

In CIRFOOD la Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) è pienamente integrata nel business e nella sua governance. Crediamo infatti che le prestazioni complessive di un'azienda e l'efficacia delle sue azioni siano strettamente correlate al benessere della società in cui opera e all'impatto generato sull'ambiente.

Dal 2015, abbiamo dato vita a un **gruppo di lavoro** che riunisce le funzioni più coinvolte nella **gestione della RSI**: l'Area Sociale, la Comunicazione Integrata d'Impresa, le Risorse Umane e i Sistemi Certificati. Il gruppo segue la definizione e l'implementazione del piano di sviluppo sostenibile, è **coordinato**

dall'Area Sociale e riporta direttamente al Presidente del CdA.

Dal 2017, inoltre, opera il Comitato Governance e Sostenibilità (vedi a pag. 22). La governance della sostenibilità di CIRFOOD, secondo le linee guida ISO 26000, è valutata da un **ente terzo indipendente**.

Tra gli strumenti utili per formalizzare principi, valori e codici di condotta e per assicurare etica, correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali rientrano le **numerose certificazioni** di enti esterni e il **Codice Etico**.



CODICE ETICO

Il Codice Etico riporta i principi di deontologia aziendale, gli impegni e le responsabilità etiche ai quali CIRFOOD intende uniformarsi. Tutti coloro che operano in CIRFOOD o che hanno relazioni contrattuali con la società sono tenuti a rispettarlo.

IL CODICE ETICO DI CIRFOOD:

- enuncia diritti, doveri e responsabilità della società rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale (clienti, fornitori, dipendenti e/o collaboratori, soci, istituzioni);
- fissa "standard" etici di riferimento e norme comportamentali a cui orientare i processi decisionali aziendali e la condotta della società;
- richiede comportamenti coerenti ai principi etici aziendali;
- contribuisce ad attuare la politica di responsabilità sociale del Gruppo.

Il Codice è vincolante per i soci, i componenti degli Organi Sociali, i dirigenti, i dipendenti,

nonché per tutti coloro che, pur esterni alla società, operino, direttamente o indirettamente, per la stessa.

Alla luce delle modifiche normative sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, in particolar modo per quanto richiesto dal **d.lgs. 75/2020 entrato in vigore il 30 luglio 2020**, oltre a specifiche sezioni del Modello Organizzativo, si è reso necessario l'aggiornamento anche del Codice Etico, approvato a gennaio 2021. Più precisamente, sono stati inseriti 3 nuovi articoli (artt. 19, 25 e 28) dedicati, rispettivamente, ai rapporti con la PA, alla gestione del rischio fiscale e al contrasto al contrabbando.

CERTIFICAZIONI

La concretezza del nostro impegno si traduce in sistemi di gestione certificati coerenti con la nostra missione aziendale. Ecco quali sono:

- **Qualità ISO 9001**
Sistema di gestione qualità
- **Salute e sicurezza sul lavoro - UNI ISO 45001:2018***
Sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro
- **Ambiente ISO 14001**
Sistema di gestione ambientale
- **Responsabilità sociale SA 8000**
Sistema per la gestione aziendale responsabile
- **Responsabilità sociale ISO 26000**
Sistema per la responsabilità sociale
- **Efficienza energetica - ISO 50001**
Sistema di gestione dell'energia
- **Sicurezza alimentare - ISO 22000****
Sistema di gestione per la sicurezza alimentare
- **Produzione biologica - REG CE 834/07****
Norme di produzione biologica
- **Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari - ISO 22005****
Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari

*La certificazione 45001 per la salute e sicurezza sul lavoro, ottenuta nel 2018, va ad aggiungersi alla 18001.
**Certificazioni di sito, i siti sono indicati sui certificati stessi.



Vuoi maggiori dettagli sulle singole certificazioni?
Visita il nostro sito:
www.cirfood.com/it/sostenibilita

GESTIONE DEI RISCHI.

Un efficace sistema di misure e controlli per prevenire i rischi e minimizzarne i potenziali effetti negativi è indispensabile perché un'impresa prosperi.

La nostra cooperativa ha avviato una serie di attività di risk assessment per favorire il raggiungimento degli obiettivi strategici, senza compromettere la business continuity.

Per questo motivo, i rischi e le opportunità sono analizzati in modo qualitativo e quantitativo e valutati rispetto a tutti gli obiettivi definiti nel Piano Strategico 2016-2020 relativi ai seguenti macrotemi: cultura d'impresa, sostenibilità economica, sostenibilità ambientale e sostenibilità sociale.



TIPOLOGIA DI RISCHI MONITORATI

Dall'analisi, sono state identificate le seguenti categorie di rischi:



Il sistema di gestione dei rischi nell'area della responsabilità sociale d'impresa è ulteriormente rafforzato dalla certificazione SA8000, che prevede la presenza di un Social Performance Team, che si riunisce per valutare i rischi in ambito risorse umane.

Nel 2020, il team si è incontrato **due volte**. Nel primo incontro si è focalizzato sul riesame 2019 della norma SA8000, nel secondo incontro si è modificata la matrice rischi includendo quelli di impatto della pandemia. Il Manuale di Risk & Crisis Management, formulato nel marzo 2019 per supportare l'impresa nel gestire in modo ancora più efficace le crisi, anche a livello di comunicazione, non ha per ora richiesto un aggiornamento.

MODELLO ORGANIZZATIVO.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Nella nostra impresa è presente, dal 2008, un **organismo di vigilanza (OdV)** che deve verificare i processi nelle aree di attività legate ai rischi in materia di d.lgs 231/2001 per accertare la corretta attuazione dei protocolli aziendali.

Nel 2020, le riunioni dell'OdV sono state **16** e hanno coinvolto 5 sedi territoriali, oltre alla sede centrale:

- Lombardia;
- Emilia Ovest;
- Emilia Est;
- Centro;
- Centro Sud;

Sotto il profilo organizzativo, l'OdV ha:

- previsto costanti confronti con RSPP (responsabile del servizio prevenzione e protezione) e Responsabile dei Sistemi Certificati;
- istituito flussi informativi specifici sulla situazione dei contagi in azienda;
- preso atto della profonda riorganizzazione delle attività lavorative che è stata messa in atto (smart working; riprogettazione dei locali e delle modalità di erogazione e distribuzione dei servizi, ecc.);
- preso atto dell'aggiornamento del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) con riguardo al rischio Covid-19;

- acquisito i protocolli e le procedure anti-contagio implementati dall'impresa, con la condivisione delle rappresentanze sindacali.

L'OdV ha analizzato:

- le procedure per la gestione degli accessi del personale;
- l'approvvigionamento e la gestione dei DPI (dispositivi di protezione individuale) anticontagio;
- le procedure di pulizia e sanificazione;
- la gestione delle positività;
- il ricorso agli ammortizzatori sociali e la connessa gestione operativa.

Per i **maggiori costi necessari** per fare fronte all'emergenza Covid-19 (es. DPI, igienizzanti), l'OdV ha sottolineato l'importanza di mantenere una **specifico rendicontazione delle spese sostenute**.

In merito ai rischi significativi legati alla corruzione e individuati mediante risk assessment, i rapporti con le pubbliche amministrazioni e il tema dei rischi corruttivi costituiscono uno dei principali profili di rischio valutati nel Modello 231 e che, di conseguenza, sono sotto l'attenzione dell'OdV. Secondo l'impostazione del risk assessment al Modello 231, sono stati individuati alcuni processi a rischio corruzione e alcuni processi strumentali.



ATTIVITÀ CHE RAPPRESENTANO UN RISCHIO "DIRETTO" DI CORRUZIONE:

- partecipazione a procedure di gara;
- gestione delle ATI;
- gestione dei project financing;
- gestione dell'erogazione del servizio e dei rapporti con la committenza in sede di esecuzione.

ATTIVITÀ STRUMENTALI AL RISCHIO CORRUZIONE:

- selezione e assunzione del personale;
- gestione delle sponsorizzazioni;
- gestione degli omaggi, regali ed erogazioni liberali;
- gestione degli acquisti di beni e servizi;
- selezione dei partner;
- gestione della fatturazione attiva.

Il d.lgs. n. 75/2020 ha inoltre reso necessario un aggiornamento del Modello Organizzativo 231 che è stato pianificato per il 2021.

In considerazione della pandemia da Covid-19, l'OdV ha monitorato in maniera sistematica, nel contesto del proprio piano di vigilanza straordinario, i rischi potenzialmente connessi alla situazione emergenziale, dedicando specifici approfondimenti sul tema della corruzione, e più in generale dei rapporti con la PA. Sono state monitorate con particolare attenzione le attività legate alla **rinegoziazione dei contratti** con le stazioni appaltanti che hanno richiesto una modifica e una diversa organizzazione dei servizi.

Alla luce dell'emergenza sanitaria, proprio in considerazione del particolare periodo storico, l'OdV ha ritenuto opportuno approntare un Piano di Vigilanza Straordinario. In considerazione del particolare periodo storico, le riunioni dell'OdV si sono occupate, in particolare, dei rischi diretti e indiretti più rilevanti relativi a:

- salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- rapporti con le Pubbliche Amministrazioni;
- gestione della sicurezza alimentare;
- amministrazione, finanza e controllo;
- finanziamenti e contributi pubblici.

Nella fase iniziale dell'emergenza, si sono verificate, in primo luogo, problematiche connesse al reperimento delle derrate alimentari per i servizi ancora attivi e, in secondo luogo, un'intensificazione delle comunicazioni destinate alle stazioni appaltanti anche con riferimento alle richieste di sospensione dell'esecuzione dei contratti per i servizi sospesi (per esempio, le mense scolastiche).

L'OdV ha operato con particolare proattività e tempestività, analizzando i maggiori profili di rischio e fornendo utili indicazioni all'impresa per mitigare quanto più possibile il verificarsi di illeciti che, nel particolare contesto, avrebbero potuto manifestarsi proprio a causa della pandemia.

WHISTLEBLOWING

È da tempo attivo un canale whistleblowing, per effettuare eventuali segnalazioni, anche in forma anonima, con riferimento a condotte delle società o dei propri dipendenti che violano il Modello Organizzativo, l'Anti-corruption Code o, più in generale, la legge.

Il canale whistleblowing opera attraverso una piattaforma di segnalazione, le cui modalità di funzionamento sono illustrate nella apposita procedura, pubblicata sul sito internet della società e diffusa al personale. L'iter di segnalazione garantisce le tutele in favore del segnalante in buona fede, vietando espressamente comportamenti ritorsivi nei confronti del soggetto, preservando la riservatezza, segretezza e confidenzialità della segnalazione stessa.

Possono essere previste sanzioni disciplinari se la segnalazione è stata effettuata non in buona fede. Nel corso dell'esercizio, è pervenuta all'OdV **una segnalazione** tramite la piattaforma whistleblowing, trasmessa da parte di una società cliente, gestita nel corso di una riunione straordinaria dell'OdV.

ANTICORRUZIONE

A seguito dell'approvazione dell'Anti-corruption Code da parte del Consiglio di Amministrazione il 18 dicembre 2018, i contratti con i business partner prevedono una clausola specifica dedicata, oltre che alla responsabilità amministrativa degli enti ex d.lgs. n. 231/2001, anche alle previsioni in materia anticorruzione. Inoltre, ai nuovi fornitori di CIRFOOD viene chiesto di iscriversi al portale informatico, all'interno del quale viene fatto espresso riferimento al Modello Organizzativo adottato dall'impresa.

Il Presidio anticorruzione ha effettuato tre riunioni per analizzare a campione **dieci contratti** relativi a locazioni immobiliari; per l'audizione di soggetti coinvolti in ambiti astrattamente e potenzialmente oggetto di meccanismi corruttivi (Sales Executive Director, figura addetta al Patrimonio, Direttore Area Emilia Est e Direttore Area Lombardia).

A seguito di questi approfondimenti, **non si sono rilevate violazioni** dell'Anti-corruption Code. In generale, nel corso del 2020, non si sono registrati casi di corruzione accertati.

Inoltre, a seguito dell'inserimento delle attività di ristorazione, gestione delle mense e catering all'interno dell'elenco dei settori considerati maggiormente a rischio di infiltrazione mafiosa, intervenuto con la legge 40/2020, **CIRFOOD ha avviato l'iter di iscrizione presso la white list.**

ANTITRUST

Nel 2020, il presidio Antitrust ha svolto **4 riunioni**. A oggi, l'impresa ha ottenuto il massimo punteggio:

Rating di Legalità 





Con cadenza annuale viene effettuata, soprattutto negli uffici e nelle direzioni in cui il rischio corruttivo è potenzialmente maggiore, un'apposita formazione in merito al d.lgs 231/2001, con particolare riguardo, nel 2020, ai reati introdotti dal d.lgs. n. 75/2020 (con focus dedicato alla frode in pubbliche forniture e ai reati tributari), nonché sui risvolti in ambito anticorruzione in conseguenza dell'emergenza Covid-19.

Un'ulteriore attività di formazione specifica è stata dedicata ai componenti del Collegio Sindacale e del Consiglio di Amministrazione. Inoltre, si evidenzia che, con cadenza annuale, viene effettuata una riunione cosiddetta "plenaria", che vede la partecipazione dei componenti degli Organismi di Vigilanza del Gruppo CIRFOOD (CIRFOOD s.c., A.R.M.A. s.r.l., A.R.CO. s.r.l., CIRFOOD Retail S.r.l. e Antica Focacceria S.r.l.). Questi incontri hanno lo scopo di realizzare un proficuo confronto

e allineamento sull'approccio adottato nel corso della propria attività, nonché condividere le risultanze emerse.

Le procedure e le politiche anticorruzione sono state evidenziate durante una riunione del CdA alla cui seduta ha partecipato il 100% dei componenti del Consiglio e tutti e tre i sindaci effettivi. L'intero CdA, insieme a tutti i membri della Direzione Generale, è stato destinatario di attività formative in ambito 231/anticorruzione.

Come già accennato, il d.lgs. n. 75/2020 ha inoltre reso necessario un aggiornamento formativo del Modello Organizzativo 231 che è stato pianificato per il 2021.

La Direzione Affari Legali e Generali ha già provveduto a informare la popolazione aziendale delle novità normative più rilevanti per l'operatività dell'impresa.

DIPENDENTI CHE HANNO SEGUITO LA FORMAZIONE IN MATERIA 231/ANTICORRUZIONE	
Sede centrale	128
Nord Ovest	5
Lombardia	5
Nord Est	4
Emilia Ovest	6
Emilia Est	5
Centro	5
Centro Sud	9

378

ORE TOTALI DI FORMAZIONE IN MATERIA 231/ANTICORRUZIONE

PRIVACY.

Nel corso del 2020 sono state realizzate queste attività:

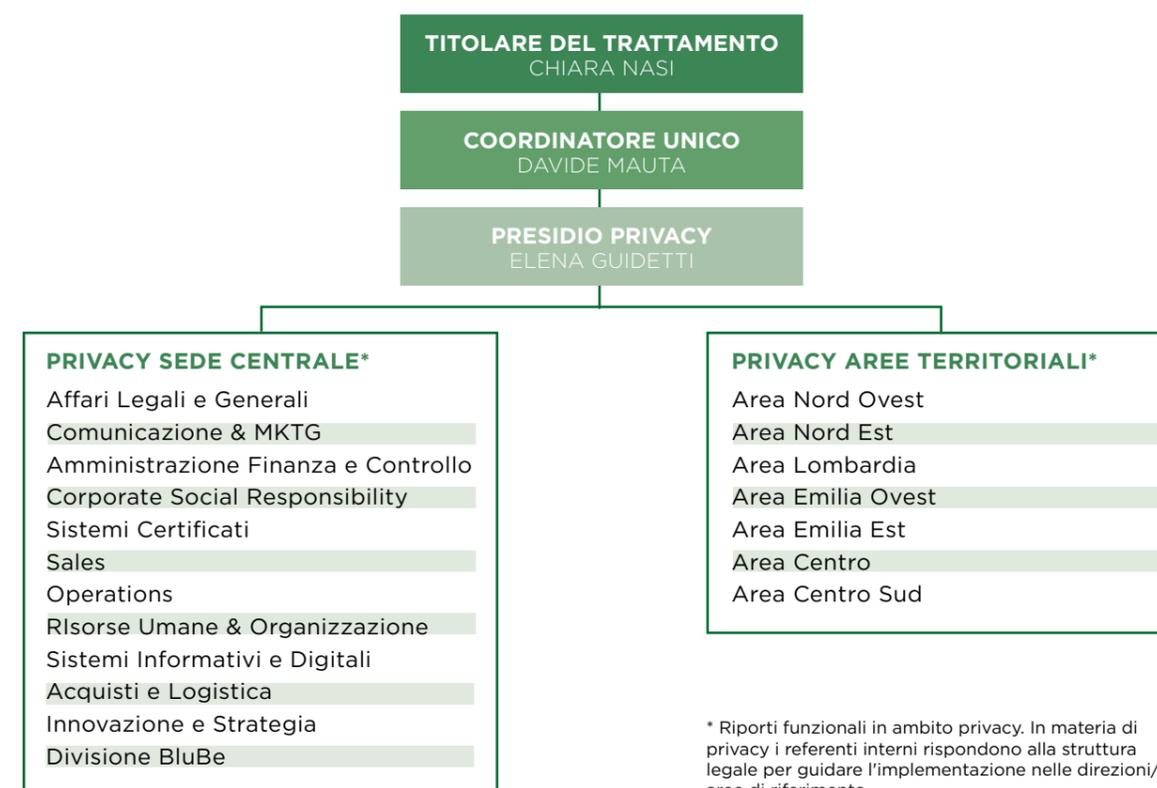
- sulla base della Relazione Tecnica è stato predisposto il Registro dei Trattamenti e una Relazione di aderenza dell'organizzazione al Reg. UE 679/2016;
- revisione e aggiornamento dei modelli di contratti di nomina a Responsabile esterno di CIRFOOD;
- predisposizione delle procedure privacy e del registro delle violazioni, nel quale indicare tutti gli incidenti di sicurezza relativi al trattamento dei dati personali;
- redazione dell'organigramma privacy e, conseguentemente, nomina del Coordinatore Unico Privacy;
- nomina dei Referenti interni privacy (uno per ogni Direzione di Sede Centrale e uno per ogni Area Territoriale) e istituzione del Presidio Privacy;
- formazione per i referenti interni e per i Direttori di Sede Centrale e di Area Territoriale.

Inoltre, CIRFOOD ha proceduto, con il supporto del DPO nominato e attraverso l'apposita procedura, alla verifica e qualifica di tre incidenti relativi alla sicurezza dei dati; la valutazione effettuata ha escluso l'obbligo di notifica al Garante e CIRFOOD ha immediatamente posto in essere tutte le misure di sicurezza ritenute adeguate.

Il Presidio Privacy, nel corso del 2021, si occuperà di portare avanti tutte le attività già avviate e di aggiornare le procedure e la documentazione inerenti gli aspetti privacy. Inoltre si occuperà:

- di iniziare lo sviluppo di un progetto, insieme alla funzione IT, con oggetto la riprogettazione della gestione dei file server aziendali;
- di riprogettare la condivisione di documenti e informazioni, relativi alla privacy, in modo da garantirne efficacia e sicurezza;
- di proseguire nell'erogazione della formazione sulla privacy;
- di certificare il Referente del Presidio Privacy.

MODELLO DI FUNZIONAMENTO



* Riporti funzionali in ambito privacy. In materia di privacy i referenti interni rispondono alla struttura legale per guidare l'implementazione nelle direzioni/aree di riferimento.



2 NUTRIAMO IL DIALOGO.

Crediamo nel valore delle relazioni e mettiamo al primo posto ascolto, trasparenza e partecipazione.

IL NOSTRO APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ.

In CIRFOOD consideriamo il tema della Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) e della sostenibilità pienamente strategici della nostra attività. Siamo convinti che solo attuando **politiche di sviluppo sostenibile** dal punto di vista economico, ambientale, sociale e culturale e attraverso un dialogo continuo con i nostri stakeholder sia possibile la resilienza dell'impresa.

Anche in questo complesso periodo storico, **la sostenibilità continua ad accompagnare la nostra storia aziendale**, integrando e guidando il nostro modo di fare impresa.

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Dal 1996, il nostro impegno è testimoniato dalla rendicontazione di sostenibilità, che negli anni si è evoluta, adeguandosi ai più importanti standard internazionali. Nel tempo, il bilancio ha ottenuto importanti riconoscimenti, come la menzione speciale del premio Biblioteca Bilancio Sociale (2017) il premio Quadrofedele di Legacoop come miglior bilancio sociale e miglior bilancio sociale e d'esercizio (2018 e 2019).



IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019 DI CIRFOOD HA OTTENUTO L'OSCAR DI BILANCIO 2020.

L'Oscar di Bilancio, ormai alla 56° edizione, è promosso da Ferpi – Federazione Relazioni Pubbliche Italiana con Borsa Italiana e Università Bocconi per riconoscere e valorizzare l'impegno delle aziende italiane più virtuose nell'attività di reporting e nella cura dei rapporti con gli stakeholder.



CIRFOOD è stata premiata nella categoria speciale **"Oscar di Bilancio per la comunicazione"**, perché *"ha saputo trasformare uno strumento contabile e di pianificazione gestionale in un racconto intelligente, stimolante e fruibile delle proprie attività: della gestione, delle strategie, dello sviluppo, dei forti valori dell'azienda, comunicando efficacemente l'identità, la sostenibilità, le persone, la qualità e l'attenzione all'ambiente. Ha utilizzato e declinato sapientemente l'argomento core dell'impresa, la nutrizione, per la strutturazione del percorso comunicativo*

nelle relazioni e nelle rendicontazioni. Avendo sempre ben focalizzato l'obiettivo centrale della condivisione delle scelte con i propri stakeholder e del loro coinvolgimento, ha realizzato un fresco e innovativo progetto editoriale basato sulla capacità di comunicare empaticamente la forte consapevolezza del suo ruolo sociale, fondato sui valori dell'economia circolare. Maturo ed efficace anche l'utilizzo delle tecniche dell'infografica e dei canali digitali e del web per raggiungere capillarmente le diverse esigenze informative dei propri pubblici".



IL CONTESTO INTERNAZIONALE.

Nel 2015, l'ONU ha definito l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile: un programma di 17 obiettivi, i cosiddetti SDGs (obiettivi di sviluppo sostenibile). Gli SDGs sono un riferimento per CIRFOOD per elaborare i propri programmi di sostenibilità e indirizzare i progetti di sviluppo a lungo termine.

Questi sono i nostri impegni prioritari:

OBIETTIVO ONU	LE AZIONI DI CIRFOOD
<p>2 SOTTRARRE LA FAME</p>	<p>Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Donazione di 45.335 pietanze, 7.564 kg di prodotti; - partnership con To Good To Go; - ricerca Feltrinelli "Cibo e innovazione sociale"; - revisione del pannello analitico per garantire maggiore salubrità delle preparazioni e la salute del consumatore finale.
<p>3 SALUTE E BENESSERE</p>	<p>Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione della pandemia (per es: fornitura costante di DPI ai dipendenti, segnaletica e plexiglass per il distanziamento nei locali); - campagna Nutriamo la Scuola; - nuove modalità di servizio nelle scuole "Back to school"; - validazione progetto MovEat!
<p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<p>Assicurare un'istruzione di qualità, equa e inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti.</p> <ul style="list-style-type: none"> - #CIRFOODConTe; - Nutriamo la Scuola; - incontri formativi in lockdown; - sviluppo progetto CIRFOOD Community.
<p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	<p>Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Efficientamento energetico; - energia da fonti rinnovabili.
<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione, anticipazione e integrazione ammortizzatori sociali; - smart working; - individuazione azioni progetto Ageing Management; - sviluppo progetto CIRFOOD Community.
<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema di ottimizzazione del riordino al magazzino con algoritmi di Artificial Intelligence (AI); - sviluppo dell'app Appetie.
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione locali secondo criteri di accessibilità, inclusione e benessere ambientale; - ricerca Feltrinelli "Cibo e innovazione sociale".
<p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p>Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piatto SIRI; - partnership con Too Good To Go; - sistema di ottimizzazione del riordino al magazzino con algoritmi di Artificial Intelligence (AI); - sviluppo dell'app Appetie; - ricerca Feltrinelli "Cibo e innovazione sociale".

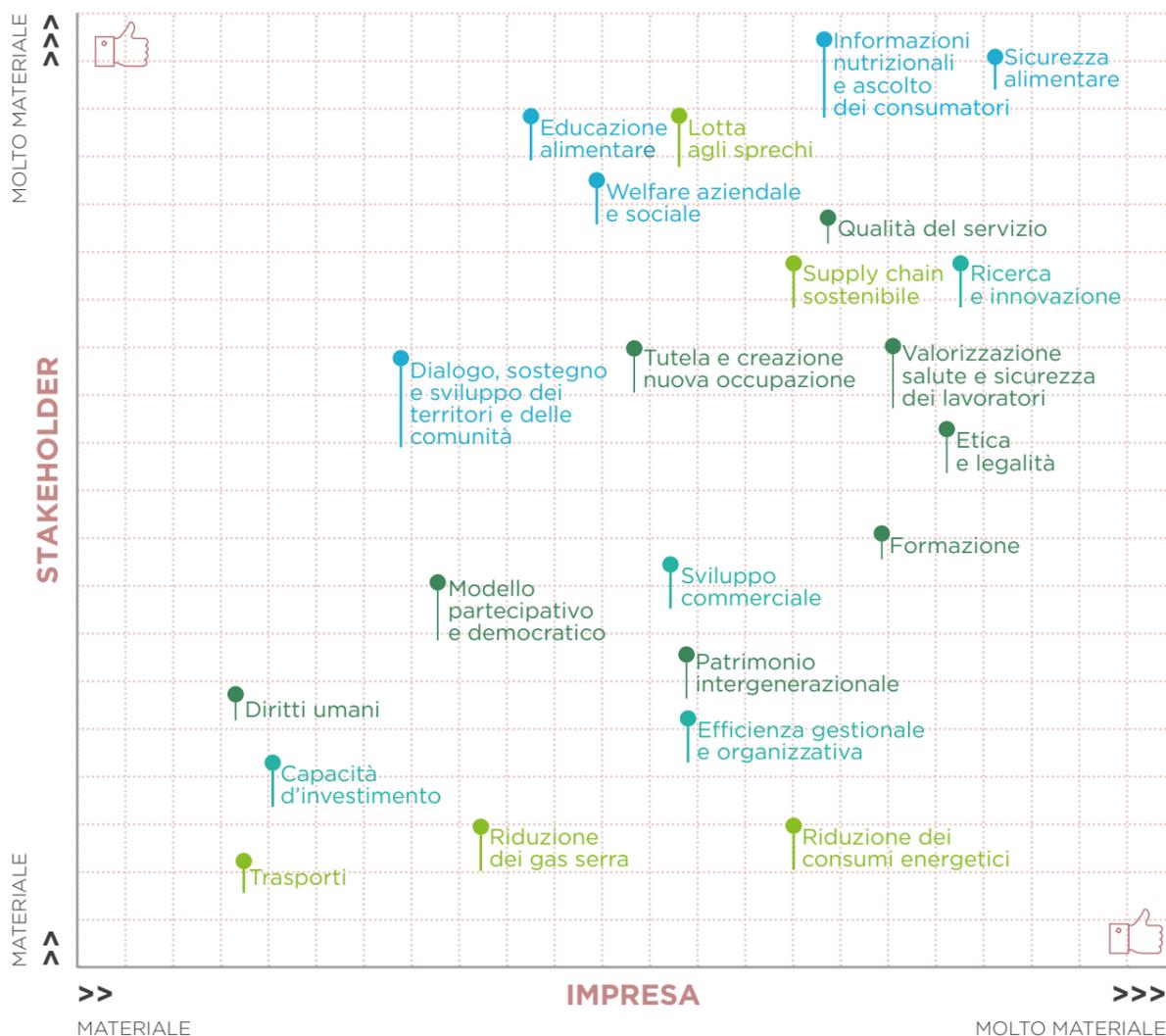
MATRICE DI MATERIALITÀ.

Dal 2015 CIRFOOD realizza un'analisi di materialità per identificare i temi rilevanti sia per l'impresa che per gli stakeholder, con il coinvolgimento di molte funzioni aziendali.

Nel 2020 la matrice di materialità è rimasta in linea con quella dell'anno precedente, ma si è avviato, in vista dell'elaborazione del Piano Strategico 2022-2025, un lavoro di razionalizzazione dei temi e di identificazione degli obiettivi e delle attività da sviluppare. All'attività di aggiornamento hanno preso parte quattro gruppi (ciascuno di sei manager di prima linea) divisi per cluster:



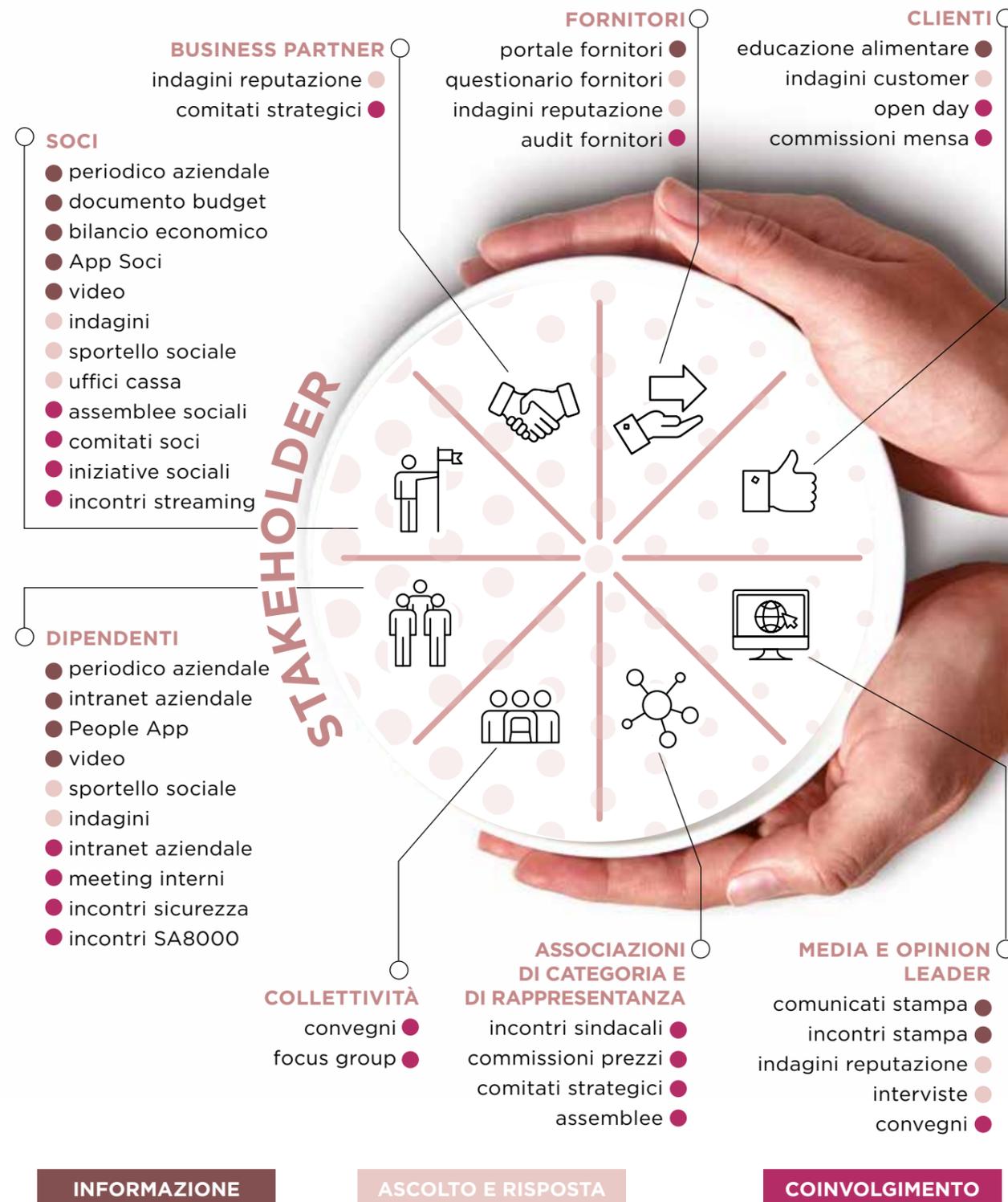
I lavori sono stati poi sospesi e sono ripresi nel 2021.



COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER.

L'individuazione e il coinvolgimento dei nostri stakeholder è un'attività fondamentale, a cui dedichiamo attenzione e risorse. Il nostro costante impegno nei loro confronti influenza scelte, strategie e obiettivi aziendali su aspetti economici, ma anche ambientali, sociali e culturali.

L'obiettivo dei quattro gruppi di lavoro che stanno aggiornando la matrice di materialità è realizzare una survey da sottoporre a stakeholder interni ed esterni nel 2021.



STRUMENTI DI COMUNICAZIONE MULTI-STAKEHOLDER



Nel 2020 “Io sono CIRFOOD,” gruppo chiuso di Facebook riservato ai soci e dipendenti, si è rivelato uno strumento molto utile per la comunicazione interna durante la pandemia.

L’ampia presenza della nostra cooperativa sui social media ha permesso a tutti di partecipare attivamente alla vita dell’impresa, anche a distanza.

In generale, i dipendenti CIRFOOD hanno a disposizione una **policy social**, ovvero delle **linee guida** formulate per aiutarli a gestire al meglio i propri canali social, sia quando parlano dell’impresa sia quando interagiscono con le pagine ufficiali di CIRFOOD, evitando episodi spiacevoli che possono ledere loro stessi, la loro professionalità o la collettività in cui operano.



FACEBOOK
PIACE A **28.358** FAN
REACH* **24,3 MILIONI**
ENGAGEMENT** **41.000**



INSTAGRAM
FOLLOWER: **2.406**
REACH* **7,4 MILIONI**
ENGAGEMENT** **48.000**



LINKEDIN***
FOLLOWER: **25.565**
REACH* **214.000**
ENGAGEMENT** **5.000**

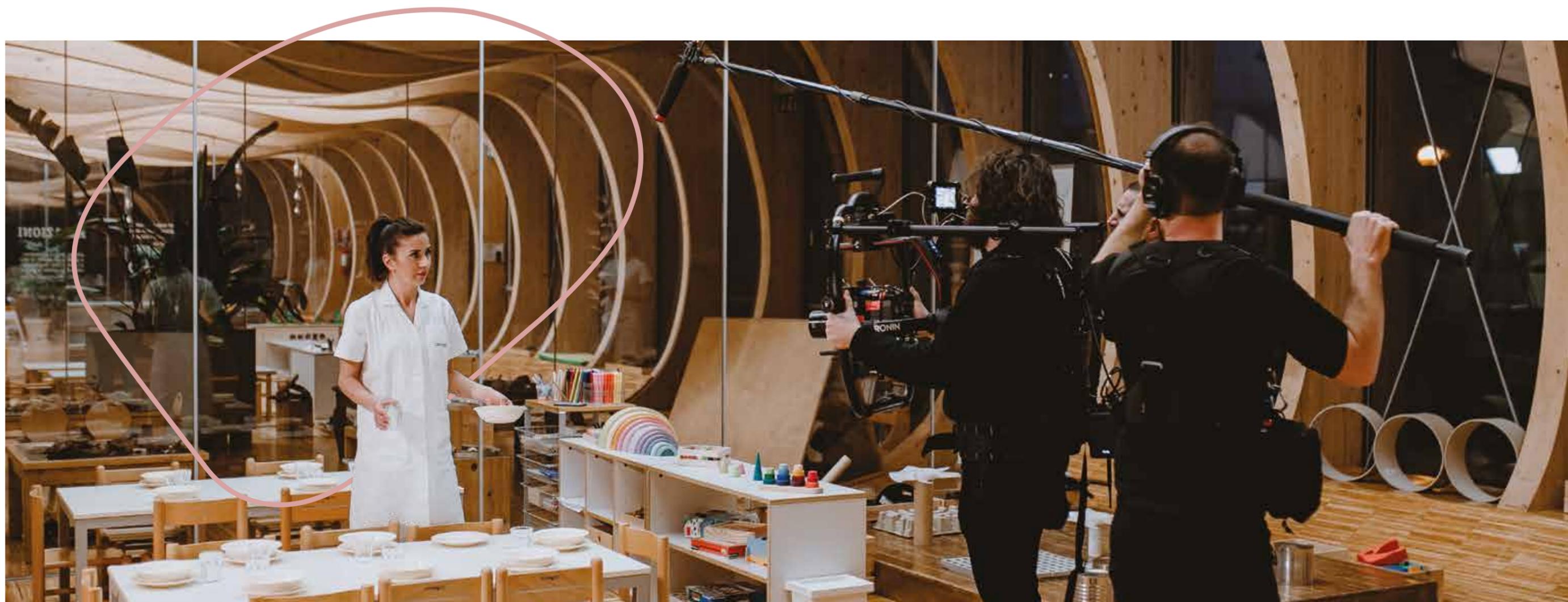


TWITTER
FOLLOWER: **1.213**

*Utenti unici che hanno visualizzato almeno un contenuto pubblicato nel periodo di riferimento.
**Commenti, like, condivisioni e altri elementi di interazione con i contenuti pubblicati.
***LinkedIn ha subito una battuta d’arresto nel 2020, dovuta all’interruzione della ricerca lavoro durante la pandemia.

Il 2020 è stato l’anno della **rimodulazione della strategia** di comunicazione sui **social media**, orientata all’ottimizzazione dell’ecosistema social CIRFOOD, che ha consentito la costruzione di un piano editoriale incentrato sui pillar e i **valori del brand**. Abbiamo lavorato in parallelo su **awareness** ed **engagement**, prediligendo di più il secondo obiettivo, attraverso un piano editoriale ad hoc. I canali hanno beneficiato di contenuti dedicati e taylor made. Inoltre, la situazione emergenziale ha reso necessario un incremento della produzione di **contenuti dedicati al tema della pandemia**.

L’obiettivo nel 2021 è quello di aumentare ulteriormente la notorietà del brand, attraverso contenuti che coinvolgano gli utenti e gli stakeholder. Il racconto sarà incentrato su sostenibilità e attualità, oltre che su valori e distintività che caratterizzano la nostra impresa cooperativa.



CLIENTI STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO



- COMMISSIONI MENSA
In presenza: 255 per 2.061 partecipanti
Online: 106 per 733 partecipanti
- OPEN DAY
In presenza: 3 per 6.055 partecipanti

INIZIATIVE DI EDUCAZIONE ALIMENTARE
In presenza: 78 per 6.570 partecipanti + 1 online

DIPENDENTI STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO

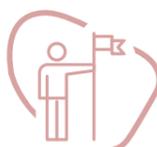


- DISPENSA - INCONTRI PERIODICI DI AGGIORNAMENTO
Online: 3 per 707 presenze
- DIREZIONE OPERATIVA
In presenza: 1 per 10 partecipanti.
Online: 5 per 50 partecipanti.
- SALES DAY, DIRECTOR & MANAGEMENT MEETING
In presenza: 1 per 65-70 partecipanti.
Modalità mista: 2 per 75 presenze e 45 persone online.
- RIUNIONI COMMERCIALI DI STAFF E B&I / HEALTHCARE
Online: 9 incontri per 9-21 presenze circa
- RUN (HR E COMUNICAZIONE INTERNA)
In presenza: 1 incontro per 26 partecipanti
- HR MEETING
Online: 7 incontri per 11 partecipanti
- ICT INTERNAL COMMUNICATION TEAM
Online: 2 incontri per 13 partecipanti

- MEETING TECNICI
Online: 6 incontri per 60 presenze
- PROGETTO VICINANZA (confronto tra direzioni di Area e funzione organizzative centrali a supporto delle aree territoriali)
In presenza: 2 incontri per 32 partecipanti
- DIREZIONE GENERALE
In presenza: 33 incontri per 350 partecipanti totali
- INCONTRI CON I RESPONSABILI DI STRUTTURA
In presenza: 288 per 1.957 partecipanti
Online: 12 per 76 partecipanti
- INCONTRI SICUREZZA
Online: 10 incontri per 93 presenze
- SOCIAL PERFORMANCE TEAM
Online: 15 incontri per 45 partecipanti

Up, l'incontro dei project leader di CIRFOOD, quest'anno non si è potuto svolgere.

SOCI STRUMENTI DI COINVOLGIMENTO



- ASSEMBLEE
In presenza: 4, Online: 5
Partecipanti complessivi: 2.234
- COMITATI
In presenza: 1, online: 2
Partecipanti complessivi: 130
- CONSULTA SOCIALE
Online: 1 incontro per 8 partecipanti

- INCONTRO SOCI
Online: 1 incontro per 1.300 partecipanti
- INCONTRI SOCI SOVVENTORI
Online: 1 per 31 partecipanti

All'inizio del 2020 abbiamo intrapreso il consueto CIRFOOD Tour, ovvero la visita presso le strutture territoriali, necessariamente sospeso, unitamente alle contestuali assemblee di budget, a causa dell'avvento della pandemia. La relazione con i soci non si è mai fermata: abbiamo dato continuità alla comunicazione con appuntamenti video e dirette streaming, modalità, quest'ultima, utilizzata anche per lo svolgimento delle assemblee di bilancio.



ASSOCIAZIONI

GRI 102-13

Oltre all'Agenda 2030 dell'ONU, nel 2020 CIRFOOD ha aderito alla Guida per diritti umani del WBCSD (World Business Council for Sustainable Development). È inoltre membro dell'Alleanza per l'Economia Circolare e socio del Cluster Greenetch dell'Emilia-Romagna.

CIRFOOD aderisce a:

- TRE CENTRALI COOPERATIVE; (LEGACOOP, CONFCOOPERATIVE, AGCI);
- ASSOLOMBARDA;
- CONFINDUSTRIA;
- CONFCOMMERCIO;
- CONFIMPRESE;
- ORICON.



COMUNICARE IN TEMPI DI PANDEMIA

Il 2020 ha imposto un **ripensamento delle attività di comunicazione**, per confermare CIRFOOD quale impresa leader del settore. La cooperativa ha messo in campo solidità, resilienza e capacità di reazione ai nuovi bisogni e scenari legati alla ristorazione, sviluppando soluzioni innovative pensate per il benessere delle persone. I key message su cui basare la **strategia** (sostenibilità, innovazione, cultura del cibo, e **welfare & wellbeing**) non sono cambiati, ma hanno richiesto nuovi strumenti. L'emergenza Covid-19 ha impattato fortemente sul piano di attività di comunicazione e marketing, imponendo una ridefinizione del piano, incentrato sul **potenziamento degli strumenti e dei canali di comunicazione digitale**.

Le linee guida di comunicazione si sono concentrate su:

- people care (costante comunicazione interna ed esterna);
- innovazione del business, con diversificazione e digitalizzazione dei servizi;

- innovazione sociale, con progetti e attività rivolti ai dipendenti, soci e alle comunità;
- welfare e wellbeing (donazioni, attivazione dei buoni spesa BluBe, implementazione strategia di welfare)
- cultura del cibo/educazione alimentare (#CIRFOODconTe);
- sostenibilità ambientale e sociale (bag anti-spreco, lunch box, pacchi spesa, ecc.);
- customer experience (attività e misure di sicurezza adottate da CIRFOOD per l'emergenza e comunicazioni verso i clienti, In-Store Distance Marketing);
- ricerche con l'Osservatorio Permanente CIRFOOD.

Durante l'emergenza, CIRFOOD ha sviluppato il progetto #CIRFOODconTe, un portale web con ricette, curiosità, approfondimenti per continuare ad aiutare le persone e le famiglie a prendersi cura dell'alimentazione, del benessere e del piacere di stare insieme, anche a distanza. Ha inoltre realizzato un Position paper (Back to School) e un video sulla ripartenza in sicurezza delle scuole.

STAKEHOLDER	MODALITÀ DI ENGAGEMENT	CRITICITÀ/ ASPETTATIVE EVIDENZIATE	RISPOSTA DI CIRFOOD
Soci 	Raccolta domande in occasione di streaming.	Preoccupazione per salute, lavoro, solidità cooperativa.	Costante aggiornamento sulla situazione e sulle scelte fatte.
Dipendenti 	- Raccolta domande in occasione di streaming; - attivazione casella di posta "L'esperto risponde"; - gestione gruppo FB "Io sono CIRFOOD".	Preoccupazione per salute, lavoro, retribuzione.	Costante aggiornamento sulla situazione e sulle scelte fatte e strumenti a supporto (es. guida agli ammortizzatori sociali).
Business partner 	- Webinar; - indagini.	Cambiamenti nelle modalità di servizio.	Soluzioni per garantire servizi in sicurezza per affrontare la pandemia.
Fornitori 	- Portale fornitori - audit; - incontri one to one.	Assicurare la fornitura senza rischi.	Non si sono mai interrotti i pagamenti ai fornitori.
Clienti 	- Webinar; - incontri one to one.	- Interruzione dei servizi, rischio di perdita di contatto e fiducia; - cambiamenti nelle modalità di servizio; - costi aggiuntivi.	Attività e progetti pensati per offrire nuove modalità di servizio. Fra questi, anche "Nutriamo la Scuola" (vedi a pag. 51).
Collettività (include utenti finali) 	- Webinar / news sito; - indagini di mercato, tra cui quella in collaborazione con SWG rivolta alle famiglie con figli in età scolare; - indagini di customer satisfaction.	Pranzo a scuola / Smart working.	Attività di comunicazione e relazione con l'utenza, come il progetto #CIRFOODConTe. Con la riapertura delle scuole, comunicazione per spiegare le misure adottate per un servizio in sicurezza.
Associazioni di categoria 	Incontri periodici per confrontarsi sulla necessità e uso degli ammortizzatori sociali, sia a livello nazionale che territoriale.	Gestione ammortizzatori sociali molto complicata, per le diverse tipologie: CIG in deroga e FIS.	Anticipazione degli ammortizzatori sociali/ integrazione primo mese. Si è lavorato con il sindacato per anticipare anche la CIG in deroga. Accordo per erogare un contributo aggiuntivo per chi aveva perso maggiormente reddito.
Associazioni di rappresentanza 	Le nostre associazioni sono state coinvolte per condividere l'impatto della pandemia sul nostro settore.	- Perdita di fatturato; - rischio posti di lavoro; - vaccinazioni.	Pressione per l'inserimento nelle liste prioritarie dei vaccini per chi lavora nella sanità e a contatto con i bambini.
Media e opinion leader 	- Interviste; - comunicati stampa - webinar.	Reputazione/fiducia.	Miglioramento degli obiettivi di visibilità e reputation definiti in epoca pre-Covid-19, grazie al rapido adattamento al nuovo scenario.

IL NOSTRO SOSTEGNO AI TERRITORI.

In considerazione della straordinarietà dell'anno 2020, CIRFOOD si è orientata verso una riduzione di sponsorizzazioni ed elargizioni, in ottica di sostenibilità economica. Ciononostante, fin dall'inizio della pandemia, a marzo, CIRFOOD ha deciso di non lasciare nessuno indietro.

LE PRINCIPALI SPONSORIZZAZIONI DELLA SEDE CENTRALE

UNEBA

Unione Nazionale Istituzioni e Iniziative di Assistenza Sociale / Attività di networking con più di 1.000 strutture socio-sanitarie della sfera nazionale con carattere religioso.

ANPI

Associazione nazionale partigiani d'Italia, Comitato Provinciale di Reggio Emilia / sponsorizzazione dell'evento che si è svolto a settembre.

SPEED

Campionati di giornalismo promossa dal Resto del Carlino tesa a promuovere la lettura e tematiche legate al cibo all'interno delle scuole.

Sono state inoltre liquidate alcune sponsorizzazioni approvate nel 2019, come lo spazio pubblicitario su Pool durante gli incontri interni della Pallacanestro Reggiana della stagione 2019-2020, il sostegno al progetto della Fondazione Giangiacomo Feltrinelli su "Nuove povertà, nuove pratiche. L'innovazione sociale contro la povertà alimentare", il sostegno alle attività di ricerca dell'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo.

107.625 euro

importo complessivo donazioni ed elargizioni

Le procedure per le sponsorizzazioni e le elargizioni sono descritte all'interno del Modello Organizzativo e sono raffigurate in forma schematica nel Manuale Approvals, che costituisce uno dei protocolli preventivi di sistema in ambito 231. I moduli di richiesta di sponsorizzazione/elargizione ne rappresentano i protocolli preventivi specifici.



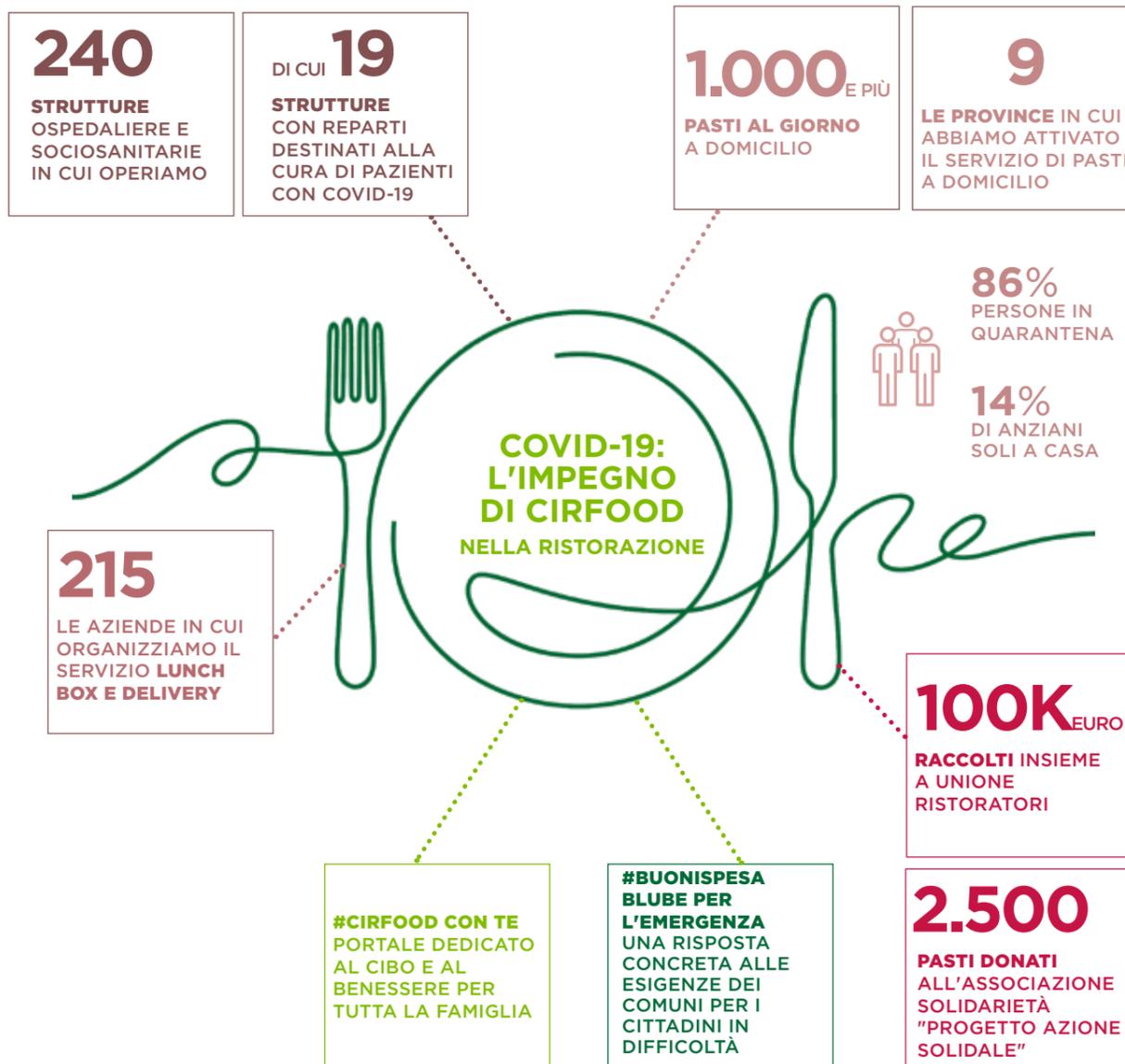
LA NOSTRA ATTENZIONE PER LA COMUNITÀ.

CIRFOOD ha da sempre l'obiettivo di contribuire allo sviluppo del territorio in cui è presente attivando politiche di inclusione, accessibilità e integrazione culturale a beneficio di tutti gli attori coinvolti. La situazione pandemica non ha modificato quest'impostazione, ma ha consentito la prosecuzione di attività o la nascita di nuove azioni di vicinanza ai territori e alle comunità.

Il sostegno a iniziative territoriali ha riguardato i primi due mesi del 2020 dopodiché, a causa del diffondersi della pandemia, ha subito una battuta d'arresto. A partire da marzo hanno preso il via attività orientate al sostegno di comunità colpite in modo diretto o indiretto dall'emergenza sanitaria.

EMERGENZA CORONAVIRUS

marzo-maggio 2020



A marzo, in accordo con i Comuni e gli enti territoriali, sono stati distribuiti oltre 1.100 pasti giorno ad anziani (14%) e persone in quarantena (86%). In particolare, questo servizio è stato attivato in **nove province**: Modena, Reggio Emilia, Mantova, Bolzano, Viterbo, Varese, Rovigo, Verona, Savona.

DISTRIBUZIONE EQUA DELLE RISORSE

Legge Gadda Buon Samaritano

CIRFOOD da anni è impegnata nelle donazioni di eventuali materie prime in eccedenza, attraverso accordi con onlus ed enti caritatevoli (Banco Alimentare, Caritas, Last Minute Market) in tutto il Paese, con un duplice scopo: evitare gli sprechi e dare un contributo concreto alle famiglie in difficoltà. Nel primo periodo emergenziale del lockdown, CIRFOOD ha donato a enti caritatevoli emiliani circa 2 tonnellate di materie prime, in seguito impiegate per la preparazione di oltre 2.500 pasti per i più bisognosi.

Dal 2019 è attiva una collaborazione con l'Associazione Solidarietà per il recupero dalla piattaforma logistica centralizzata **Quanta Stock and Go**, di proprietà di CIRFOOD, delle materie prime che, per varie ragioni (eccedenza di prodotto o approssimarsi della scadenza), non possono essere utilizzate. I prodotti sono distribuiti tra diverse associazioni del territorio, impegnate nella lotta alla povertà tra cui gli **Empori Solidali, mense dei poveri, Caritas, parrocchie**, garantendo così il diritto a un'alimentazione sana e generando al contempo un alto valore sociale (vedi a pag. 106).

7.564

KG PRODOTTI DONATI 2020

45.335

PIETANZE DONATE 2020



IL NOSTRO SOSTEGNO ALLA CULTURA.

Abbiamo contribuito a un progetto di innovazione al servizio della sostenibilità: insieme a città di Torino, Itcilo, Reale Mutua, Local Motors, CIRFOOD è stata partner della **prima sperimentazione in Italia del servizio di shuttle a guida autonoma OLLI**, il minibus elettrico realizzato assemblando parti stampate in 3D che, per quattro mesi, è stato testato all'International Training Center (ITCILO) di Torino trasportando dipendenti e ospiti **nel campus delle Nazioni Unite**.

Giro d'Italia del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale, MIND - Milano Innovation District - presentazione del CIRFOOD DISTRICT all'interno del panel "Tecnologia per la città di domani e per il benessere delle persone". Il progetto CIRFOOD DISTRICT è stato poi sospeso e riprenderà nel 2021.



Gli eventi in presenza si sono svolti fino a fine febbraio. Da marzo, si sono spostati su piattaforme digitali (webinar), che hanno consentito la partecipazione ad alcune iniziative strategiche per l'impresa.

Nutriamo la Scuola

Webinar con esperti del settore e istituzioni per sensibilizzare la cittadinanza e l'opinione pubblica sull'importanza del ruolo della mensa scolastica nella scuola post-lockdown e sul rientro a scuola in sicurezza.

Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale

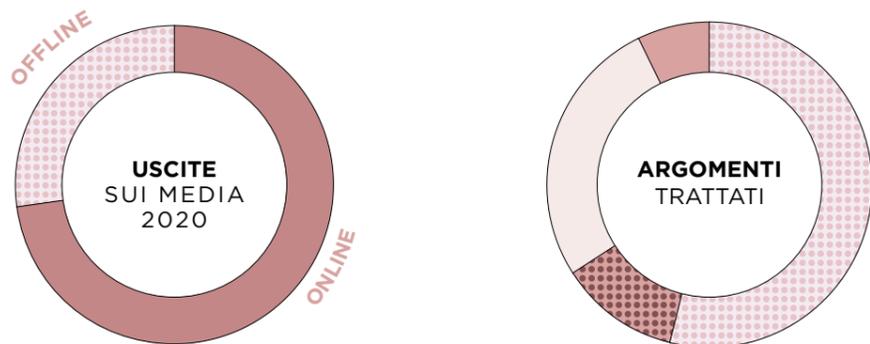
- Daniela Fabbi, Direttore Comunicazione e Marketing di CIRFOOD, ha preso parte al panel dal titolo "Educazione e formazione per uno sviluppo più sostenibile". Maria Elena Manzini, CSR Manager di CIRFOOD, ha preso parte all'evento dal titolo "Dal welfare aziendale al welfare generativo".



LA NOSTRA PRESENZA SUI MEDIA.

Nel corso del 2020, la comunicazione esterna non si è mai interrotta e CIRFOOD è riuscita a migliorare gli obiettivi, definiti a inizio anno in uno scenario pre-Covid-19, in termini di visibilità e reputation.

CIRFOOD ha ottenuto un miglioramento del media coverage sia quantitativamente con 2.027 articoli (+21% rispetto al 2019), sia qualitativamente, con **1.998 articoli di tono positivo o neutro** (+36% rispetto al 2019).



Uscite sui media

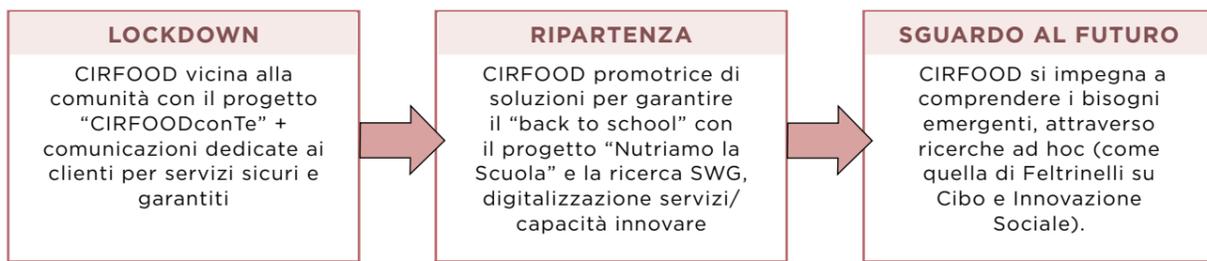
- 73% ONLINE
- 27% OFFLINE

Argomenti trattati

- 54% RISTORAZIONE COLLETTIVA
- 12% RISTORAZIONE COMMERCIALE
- 27% TEMI CORPORATE
- 7% CSR E SOSTENIBILITÀ

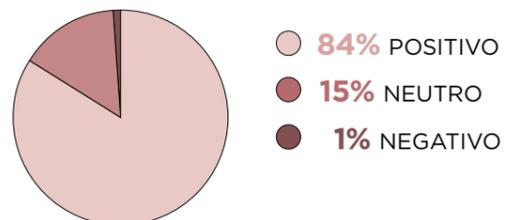
Più della metà degli articoli ha riguardato la ristorazione collettiva, settore core dell'impresa duramente colpito dalla pandemia insieme alla ristorazione commerciale.

I TRE MOMENTI CHIAVE DELLA COMUNICAZIONE 2020:



ARGOMENTI TRATTATI

Gli argomenti che hanno suscitato maggiore attenzione sono le iniziative a supporto e sviluppo del business: #CIRFOODconTe, Nutriamo la Scuola, nuovi servizi per ristorazione aziendale, Ricerche (Cibo e Innovazione Sociale con Feltrinelli, SWG/ bisogni famiglie per rientro a scuola), progetti in partnership con realtà autorevoli e riconosciute (es. Alleanza per l'Economia Circolare).



TONO DEGLI ARTICOLI

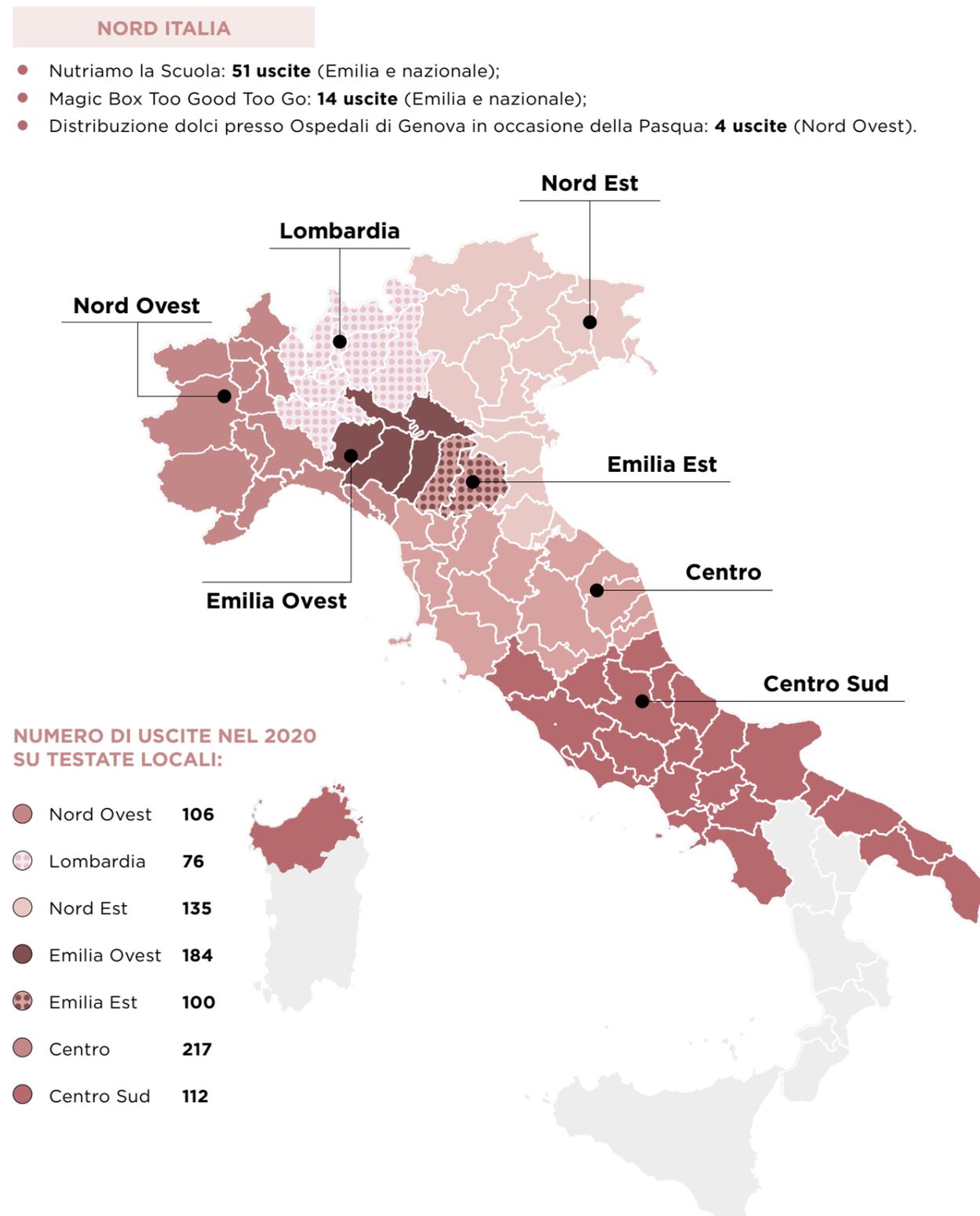
Si è registrato un incremento di uscite sui media nazionali (circa il 50% in più rispetto al 2019), soprattutto grazie alle iniziative durante l'emergenza Covid-19. Nel 2020 CIRFOOD ha ottenuto 2 interviste TV (RAI 3 - Officina Italia e Telecolor).

Fonte: Mimesi, Mediaclac su dati Audiopress (stampa) e Statshow (online).

LA REPUTAZIONE SULLA STAMPA LOCALE.

Le uscite sulla stampa locale (34%) erano incentrate su tematiche di business e progetti in partnership, oltre che sulle iniziative sul territorio.

Le notizie che hanno suscitato maggiore interesse verso la stampa locale si sono concentrate nel Nord Italia.



IL GIORNALE DEL CIBO.

Per promuovere una corretta cultura alimentare, dal 2007 CIRFOOD pubblica una propria testata online, Il Giornale del Cibo. Nel 2020, la redazione de Il Giornale del Cibo ha continuato a lavorare sulla crescita qualitativa, pubblicando in media 55 articoli al mese e spaziando a 360° sull'attualità alimentare, per «formare» e «informare» lettori sempre più attenti ed esigenti, così da guidarli verso scelte alimentari sane, sostenibili, e che premino la filiera trasparente.

Il Covid-19 ha inevitabilmente contrassegnato ogni ambito della società, con conseguenze in tanti settori, tra cui quelli della scuola e della ristorazione collettiva. Anche Il Giornale del Cibo ha tenuto conto di questi aspetti e la tematica Covid-19 è stata il filo rosso che ha modificato la pianificazione editoriale. Nel 2020, abbiamo registrato un aumento del numero di visite al sito durante il periodo del lockdown.

19 MLN
VISITE TOTALI*
(+11,8% RISPETTO 2019)

248.145
FAN
SU FACEBOOK

24.422
ISCRITTI ALLA
NEWSLETTER



- 37% SCUOLA SUPERIORE
- 57% UNIVERSITÀ
- 6% LAUREA SPECIALISTICA

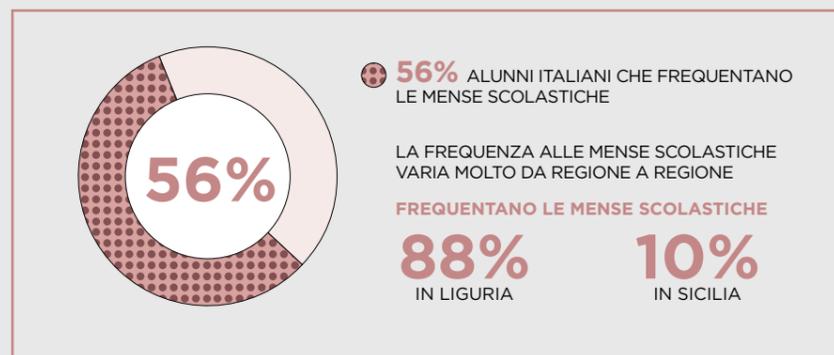
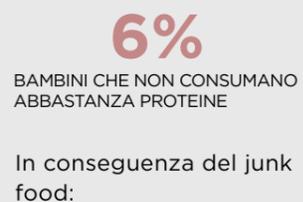


- 12% 18-24 ANNI
- 26% 25-34 ANNI
- 21% 35-44 ANNI
- 17% 45-54 ANNI
- 13% 55-64 ANNI
- 11% 65+ ANNI

*Fonte: Google Analytics

OVERVIEW

SE CHIUDONO LE SCUOLE, È EMERGENZA ALIMENTARE PER MOLTI BAMBINI



Fonte: Corriere della Sera 30/3/2021 "Dossier l'emergenza alimentare" su dati Save the Children ed elaborazioni dati Miur di Save the Children.



FOCUS SU...

NUTRIAMO LA SCUOLA

«Nutriamo la Scuola» è il progetto sperimentale che ha indagato le modalità per garantire una refezione scolastica di qualità e in piena sicurezza anche in un anno scolastico fortemente impattato dai protocolli anticontagio. Una task force composta da CIRFOOD, Officina Educativa (servizio del Comune di Reggio Emilia), Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo, ha testato le nuove modalità di servizio dei pasti nei centri estivi, per creare un modello operativo che aiutasse la riapertura delle scuole e del loro servizio di ristorazione.

Insieme agli educatori e agli insegnanti, sono stati studiati e sperimentati **percorsi formativi "food oriented"** affinché i temi più ampi legati al cibo (corpo, movimento, benessere, relazione, socialità, tradizioni e quindi anche storia e geografia di tanti Paesi diversi, filosofia, estetica, scienze, agricoltura, trasformazione, ecc) potessero essere collegati tra loro.

Il progetto pilota si componeva di laboratori e atelier outdoor, sul tema "Il cibo è natura e cultura", seguito da esperti multidisciplinari di livello nazionale e divulgato su Il Giornale del Cibo con una rubrica dedicata. Da maggio 2020, infatti, il Giornale del Cibo ha dato vita alla campagna Nutriamo la Scuola, per sensibilizzare la cittadinanza e l'opinione pubblica sull'importanza del ruolo della mensa scolastica nella scuola post-lockdown.

LA CAMPAGNA SU IL GIORNALE DEL CIBO

16
APPROFONDIMENTI
CON ARTICOLI E INTERVISTE

12.325
VISUALIZZAZIONI
DI ARTICOLI*

*Fonte: Google Analytics



STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO: CLIENTI, COLLETTIVITÀ

IL NOSTRO PIANO STRATEGICO.

Il 2020 era l'ultimo anno del piano strategico quinquennale, avviato nel 2016. Molte delle singole azioni erano già state portate a compimento nei precedenti anni. I rimanenti impegni, a causa della pandemia, hanno subito un rallentamento, per cui rimarranno confermati per il 2021. Nel corso del 2021 sono, inoltre, riprese le attività dei gruppi di lavoro, interrotte lo scorso anno, per definire i nuovi obiettivi del piano strategico 2022-2025.



**CULTURA
D'IMPRESA**



**SOSTENIBILITÀ
ECONOMICA**



**SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE**



**SOSTENIBILITÀ
SOCIALE**

AMBITO	IMPEGNO	% RAGGIUNGIMENTO A FINE 2020
CULTURA D'IMPRESA		
Etica e legalità	Potenziare la formazione base sui rischi individuati dal modello organizzativo.	100%
Modello partecipativo e democratico	Aumentare consapevolezza e coinvolgimento dei soci e lavoratori nell'attività di CIRFOOD: progetto diffusione valori aziendali.	85%
Patrimonio intergenerazionale	Continuare il progressivo aumento di patrimonio dell'impresa a disposizione delle generazioni future.	100%
Diritti umani	Potenziare la formazione base in merito alle politiche del lavoro e ai diritti umani.	90%
Tutela e creazione di lavoro	Continuare nel progressivo aumento dell'occupazione.	100%
	Analisi e studio progetto legato all'avanzamento età lavorativa.	70%
Salute e sicurezza lavoratori	Monitoraggio continuo degli infortuni e delle prescrizioni mediche.	100%
Valorizzazione e formazione lavoratori	Implementare un sistema di valutazione e incentivazione dei lavoratori.	100%
	Sviluppare la scuola dei mestieri.	100%

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA		
Efficienza gestionale e organizzativa	Implementare un sistema strutturato di master data management*.	100%
	Informatizzazione completa della rete produttiva CIRFOOD.	100%
	Sviluppare un programma per la gestione delle diete.	100%
Capacità d'investimento	Investire nello sviluppo dell'impresa: previsti 75 milioni di investimento dal 2016 al 2020.	90%
Sviluppo commerciale	Sviluppare nuovi format di ristorazione commerciale "clusterizzabili" per tipologia di utenza e livello di servizio.	80%
Ricerca e innovazione	Promuovere la cultura dell'innovazione.	90%

*CIRFOOD ha ritenuto più strategico muoversi verso l'adozione di un data lake predisposto per i big data che contiene e aggrega i master data associandoli a KPI chiave per decisioni di business. Si è ritenuto che un master data management system non avrebbe portato benefici significativi al business.

AMBITO	IMPEGNO	% RAGGIUNGIMENTO A FINE 2020
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE		
Trasporti sostenibili	Sviluppare un nuovo modello di approvvigionamento e logistica integrata.	70%
Supply chain sostenibile	Sviluppare un portale di comunicazione per la selezione e verifica dei fornitori.	100%
	Sviluppare una banca dati completa di tutto l'acquistato CIRFOOD.	85%
Consumi energetici	Sviluppare sistemi di telegestione e monitoraggio dei consumi energetici.	85%
	Installare impianti per produzione energia da fonti rinnovabili e/o ad alta efficienza energetica.	70%
Lotta agli sprechi	Strutturare un sistema di rendicontazione puntuale di tutte le eccedenze alimentari donate.	100%
	Sviluppare un software gestionale per la prevenzione e contenimento degli sprechi in produzione.	100%
	Sviluppare un progetto di economia circolare.	80%
	Studio LCA e LCC della somministrazione e del confezionamento pasti.	100%

SOSTENIBILITÀ SOCIALE		
Informazioni nutrizionali e ascolto consumatori	Sviluppare nuovi strumenti di informazione e dialogo con i consumatori.	100%
Educazione alimentare e ambientale	Sviluppare nuove iniziative di educazione alimentare e ambientale con anche la collaborazione di associazioni.	100%
Welfare aziendale e sociale	Sviluppare un piano di welfare NoixNoi vicino alle continue esigenze dei soci e lavoratori.	100%
	Realizzare un'app aziendale che permetta di erogare servizi ai dipendenti/soci e raggiungerli in maniera più puntuale.	100%
Dialogo, sostegno e sviluppo dei territori e delle comunità	Implementare un maggior coinvolgimento degli stakeholder nello sviluppo sostenibile di CIRFOOD.	100%
	Sviluppare una piattaforma comunicativa CIRFOOD.	100%



3

NUTRIAMO LE PERSONE.

La nostra forza più grande,
Il nostro valore aggiunto.
Grazie a loro superiamo
piccole difficoltà e grandi
ostacoli, di oggi e di domani.

LA NOSTRA RISORSA PIÙ IMPORTANTE.

I TEMI CHIAVE



TUTELA
DEI POSTI
DI LAVORO



FORMAZIONE



SALUTE
E SICUREZZA



WELFARE
AZIENDALE
E SOCIALE

Le persone sono il cuore pulsante della nostra organizzazione e restano per la nostra impresa un fattore chiave. La valorizzazione del lavoro, la tutela del reddito, della salute e di tutti i loro diritti e la definizione chiara delle loro responsabilità fanno parte della nostra missione, ancor più in un anno così straordinario.

I NOSTRI NUMERI IN SINTESI*

NUMERO
DIPENDENTI

11.448

CONTRATTI A TEMPO
INDETERMINATO

90,9%

PERSONE CON OLTRE
10 ANNI DI ANZIANITÀ

31,8%

OCCUPAZIONE
FEMMINILE

87,9%

ORE
DI FORMAZIONE

45.313

AUDIT INTERNI IN MATERIA
DI SALUTE E SICUREZZA

1.192

Dati CIRFOOD s.c. 2020

GOAL DI RIFERIMENTO:



* I dati relativi ai dipendenti presentati in questo capitolo includono anche gli stagisti, per un totale di due persone nel 2020.

TUTELA E CREAZIONE DI LAVORO.

Dal 2018 CIRFOOD applica il CCNL "Pubblici Esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale e Turismo" sottoscritto l'8 febbraio 2018. Il CCNL aziendale prevede, nei casi di cambi d'appalto, la comunicazione ai sindacati con un almeno un mese di anticipo. Per analogia, utilizziamo questa tempistica come riferimento anche per altre tipologie di cambiamenti significativi (per esempio per un trasferimento collettivo conseguente allo spostamento di una sede operativa). Tutti i lavoratori, siano essi soci o dipendenti, sono regolarmente assunti secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

CIRFOOD non ricorre:

- a forme di coercizione nei confronti del proprio personale;
- a trattenute di parte del salario, di indennità, di proprietà o di documenti del proprio personale se non quelli necessari e previsti dalla legge.

La politica retributiva rispetto ai contratti e ai minimi di riferimento della categoria è in linea con quanto previsto dalla contrattazione collettiva applicata, non prevedendo diversi minimi retributivi. Nel 2020, l'impresa ha **contingentato l'assunzione di nuove risorse** sia per i diversi ruoli delle strutture territoriali sia per quelli di Sede Centrale. Gli inserimenti avvenuti in ambito produttivo sono stati effettuati, principalmente, per poter gestire il **servizio caratterizzato da nuove modalità e vincoli organizzativi** dettati dall'emergenza pandemica. Per la Sede Centrale, è stata effettuata una scelta di rispetto ai nuovi inserimenti approvati e previsti a budget 2020. Nel complesso, CIRFOOD ha optato per la conferma, invece, di quei percorsi di valorizzazione e crescita, già intrapresi nel 2019, con l'inserimento di figure junior in stage da formare in base alle esigenze specifiche dei progetti in essere (per complessive **8 persone**).



L'emergenza legata alla pandemia ha colpito duramente il business, anche a fronte di qualche piccolo segnale di ripartenza. Questa situazione ha costretto CIRFOOD ad affrontare un anno davvero straordinario.

Per tutelare l'occupazione, è stato necessario attivare gli **ammortizzatori sociali** (FIS/Cassa Integrazione in Deroga) per tutte le persone di Sede Centrale, per gli Uffici di Area Territoriale e per i colleghi delle strutture produttive. Per la prima volta nella storia della Cooperativa si è dovuti ricorrere a un utilizzo così massivo, data la sospensione di numerose attività di business.

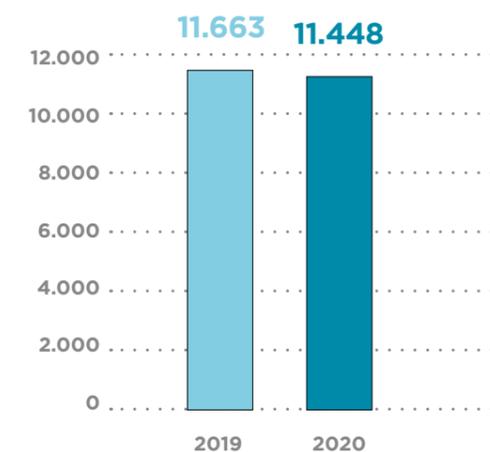
CIRFOOD ha provveduto ad **anticipare il pagamento degli ammortizzatori sociali**,

garantendo in questo modo la **puntualità della busta paga** e mettendo in primo piano le esigenze delle persone.

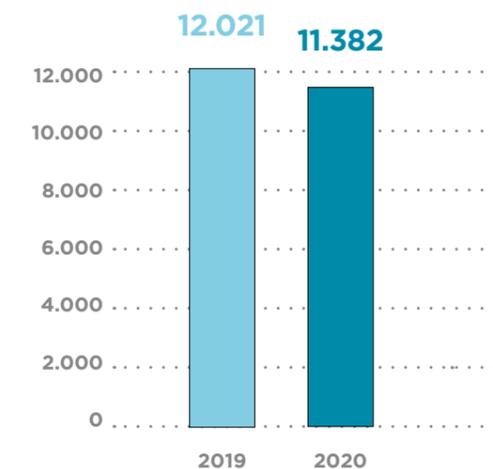
Visto il momento di difficoltà economica, è stato corrisposto un contributo di solidarietà "una tantum" di sostegno al reddito, grazie a un accordo siglato con l'Ente Bilaterale Nazionale Turismo. L'obiettivo era di offrire un supporto concreto nell'affrontare le esigenze della vita quotidiana alle lavoratrici e ai lavoratori dell'impresa.

In considerazione delle misure di emergenza previste a livello normativo, per contenere il più possibile il contagio da Covid-19, si è data la possibilità agli impiegati di prestare la propria attività lavorativa in modalità agile.

NUMERO DI LAVORATORI AL 31.12



NUMERO MEDIO DI LAVORATORI NELL'ANNO

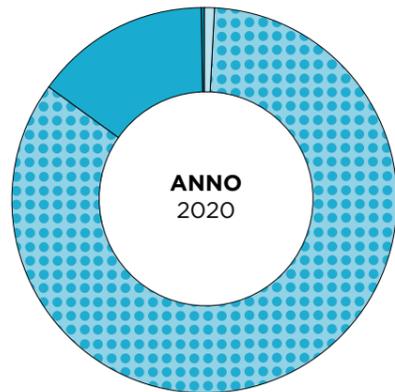


90,9%

QUOTA DI CONTRATTI
A TEMPO INDETERMINATO 2020

Come cooperativa di produzione e lavoro, gestiamo le nostre attività di ristorazione avvalendoci in maniera preponderante di lavoratori a tempo indeterminato. Solo in maniera minoritaria ricorriamo al lavoro a termine, principalmente per la gestione di esigenze contingenti. Anche l'apporto dei collaboratori esterni è circoscritto: si tratta di professionisti le cui competenze si rendono necessarie per la gestione di progetti aziendali strategici che richiedono contributi altamente specialistici. Circa il 60% dei dipendenti CIRFOOD è anche socio della cooperativa.

RIPARTIZIONE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO*



Rispetto all'anno precedente, la quota dei contratti a tempo indeterminato sul totale è in leggera diminuzione: nel 2019 era del 91,6%.

- 10.409 - 90,9% TEMPO INDETERMINATO
- 882 - 7,7% TEMPO DETERMINATO
- 155 - 1,4% APPRENDISTATO
- 2 (residuale) STAGE

* La legislazione italiana prevede la disciplina del contratto di apprendistato, che per tipologia non è assimilabile né ai contratti a tempo determinato, né a quelli a tempo indeterminato.



85,6%

QUOTA DI PART TIME 2020

NUMERO DEI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FULL TIME, PART TIME E GENERE

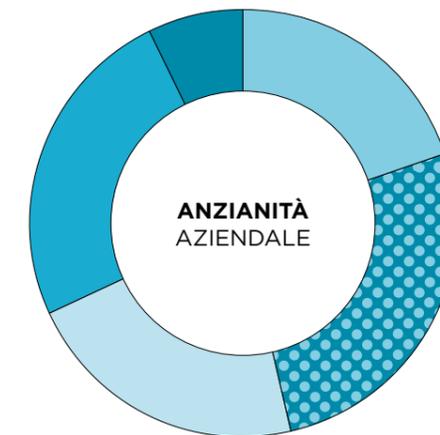
	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Full time	814	835	1.649	875	955	1.830
Part time	565	9.212	9.777	584	9.249	9.833
TOTALE	1.379	10.047	11.426	1.459	10.204	11.663

Il perimetro considerato per il calcolo dei part time non tiene conto dei contratti intermittenti (job on call), per un totale di 22 collaboratori nel 2020: per questi non è infatti previsto un monte orario definito, ma le ore prestate variano in funzione dell'esigenza.

ANZIANITÀ AZIENDALE

Più del 32% del personale supera i dieci anni di collaborazione: è per noi il risultato più immediato e tangibile dell'efficacia delle politiche di gestione dei dipendenti.

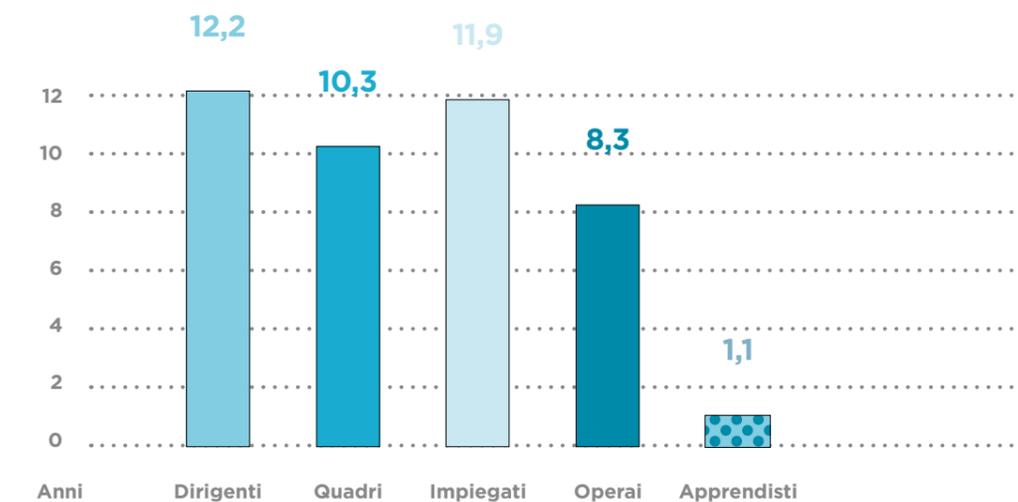
Come per il 2018, i più "anziani" sono gli impiegati, con oltre 12 anni di permanenza media nell'impresa.



- < 2 anni - 19,9%
- 2-5 anni - 26,5%
- 6-10 anni - 21,8%
- > 10 anni - 24,6%
- > 20 anni - 7,2%

Anno 2020

MEDIA ANZIANITÀ AZIENDALE PER RUOLO



Anno 2020

RUOLI E FAMIGLIE PROFESSIONALI

95,7%

**PERSONALE PER PRODUZIONE PASTI
E SERVIZI ACCESSORI 2020**



PERSONALE UFFICI

491



PERSONALE
PRODUZIONE E SERVIZI

10.957

PERSONALE UFFICI	2020
Management	22
Amministrazione e finanza	93
Commerciale e marketing	65
Risorse umane	48
Logistica&acquisti	18
Legale&soci	6
Specialista qualità e sicurezza	50
Sistemi informativi	18
Product manager	4
Segreteria	58
Ruoli di gestione operativa*	92
Tecnico	17
TOTALE	491

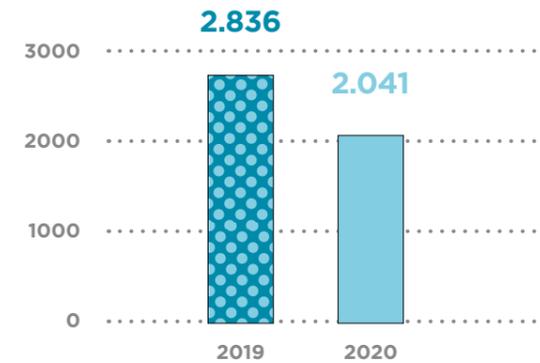
PERSONALE PER PRODUZIONE PASTI E SERVIZI ACCESSORI	
Responsabile grandi strutture	63
Cuoco	1.465
Aiuto cucina	1.173
Pizzaiolo	86
Barista	319
Addetto servizio mensa	5.234
Addetto alla distribuzione	1.260
Addetto al lavaggio e pulizie	554
Cassiera	235
Cameriere	68
Prenotatore	47
Autista	207
Magazziniere	68
Addetto amministrativo	30
Dietista	148
TOTALE	10.957

* Quest'anno abbiamo inserito questa nuova categoria, che include i responsabili di zona e i responsabili di servizio, che nei precedenti anni erano tenuti separati.

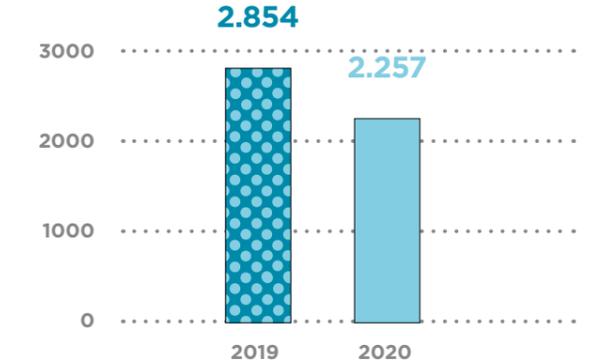
ENTRATI E USCITI.

La variabilità del personale dipendente è un fenomeno "fisiologico" nella ristorazione. Per la ristorazione collettiva, questo fenomeno deriva principalmente dai cambi di gestione negli appalti pubblici, con la conseguente assunzione o cessazione dei rapporti di lavoro collegati. Influenzano questi dati anche le esigenze di **flessibilità organizzativa** tipiche dei servizi alla persona.

ENTRATI



USCITI



Si sono verificate **2.041 assunzioni**, con una **riduzione del 28% sull'anno precedente**.

NUOVI ASSUNTI

CIRFOOD non ammette l'utilizzo di lavoro infantile e riconosce lo studio e lo svago come fattori principali dello sviluppo psicofisico degli adolescenti: di conseguenza si impegna ad assumere solamente personale con età superiore ai 18 anni. Sono ammessi impieghi di personale con età compresa tra i 16 e i 18 anni per lo sviluppo di percorsi formativi specifici (stage, convenzioni, progetti di scambio scuola-lavoro) o per inserimento di persone diversamente abili in accordo alle convenzioni con gli Enti Pubblici preposti.

RIPARTIZIONE ASSUNTI PER FASCE DI ETÀ

2020						
	< 18 anni	18-29 anni	30 - 45 anni	46-55 anni	> 55 anni	TOTALE
Totale dipendenti	-	562	3.482	4.741	2.663	11.448
Dipendenti assunti	-	359	825	585	272	2.041
Quota di assunti sul totale	-	63,9%	23,7%	12,3%	10,2%	17,8%
2019						
Totale dipendenti	-	616	3.527	4.834	2.686	11.663
Dipendenti assunti	-	578	1.189	796	273	2.836
Quota di assunti sul totale	-	93,8%	33,7%	16,5%	10,2%	24,3%

RIPARTIZIONE NUOVI ASSUNTI PER GENERE

	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Totale dipendenti	1.388	10.060	11.448	1.459	10.204	11.663
Dipendenti assunti	248	1.793	2.041	528	2.308	2.836
Quota di assunti sul totale	17,9%	17,8%	17,8%	36,2%	22,6%	24,3%

2.041

TOTALE ASSUNTI 2020

SOSTEGNO ALL'OCCUPAZIONE GIOVANILE

Pur non avendo potuto dare continuità ai progetti virtuosi avviati nel 2019 per l'ingresso di figure junior nelle diverse aree organizzative, abbiamo ritenuto importante mantenere viva e attiva la relazione con le diverse istituzioni e istituti scolastici. Questo, infatti, ci consentirà di garantire una tempestiva ed efficace riattivazione dei progetti di alternanza scuola-lavoro, stage, tirocinio, ecc. non appena l'emergenza pandemica sarà terminata.

Per favorire il ricambio generazionale e l'occupazione giovanile, CIRFOOD, già negli anni precedenti, aveva promosso progetti e percorsi specifici per il trasferimento di professionalità e competenze. Tuttavia, per quanto l'ingresso di personale in età di apprendistato continui a essere incentivato, gli impatti della pandemia e il ricorso agli ammortizzatori sociali a più riprese, che hanno comportato una riduzione delle assunzioni, hanno provocato dei rallentamenti.

CESSATI

RIPARTIZIONE CESSATI PER FASCE DI ETÀ

	2020					
	< 18 anni	18-29 anni	30 - 45 anni	46-55 anni	> 55 anni	TOTALE
Totale dipendenti	-	562	3.482	4.741	2.663	11.448
Dipendenti cessati	-	374	772	650	461	2.257
Quota di cessati sul totale	-	66,5%	22,2%	13,7%	17,3%	19,7%
2019						
Totale dipendenti	-	616	3.527	4.834	2.686	11.663
Dipendenti cessati	-	424	924	912	594	2.854
Quota di cessati sul totale	-	68,8%	26,2%	18,9%	22,1%	2.257

RIPARTIZIONE CESSATI PER GENERE

	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Totale dipendenti	1.388	10.060	11.448	1.459	10.204	11.663
Dipendenti usciti nell'anno	319	1.937	2.257	383	2.471	2.854
Quota di cessati sul totale	23%	19,3%	19,7%	26,3%	24,2%	24,5%

6,1%

QUOTA DIMISSIONI VOLONTARIE
SUL TOTALE DEI DIPENDENTI 2020

Se si considera il rapporto percentuale tra i lavoratori che si dimettono volontariamente e il numero complessivo di dipendenti in forza al 31/12/2020, il dato è in lieve aumento rispetto allo scorso anno. Insieme alle dimissioni volontarie, che rappresentano il 6,1% sul totale dei dipendenti, i principali motivi di cessazione del rapporto di lavoro continuano a essere la fine del contratto a termine (9,1%) e il cambio d'appalto (2,2%).

La diminuzione della percentuale di cessazioni per cambio d'appalto (nel 2019 erano pari al 6,3%) è dovuta al fatto che nel 2020 sono state bandite molte meno gare.

Il numero delle cessazioni rimane simile a quelle dell'anno precedente, nonostante l'impatto della pandemia sul nostro business, confermando in questo modo l'importanza strategica delle nostre persone e la salvaguardia del loro posto di lavoro in linea con i principi della nostra impresa.



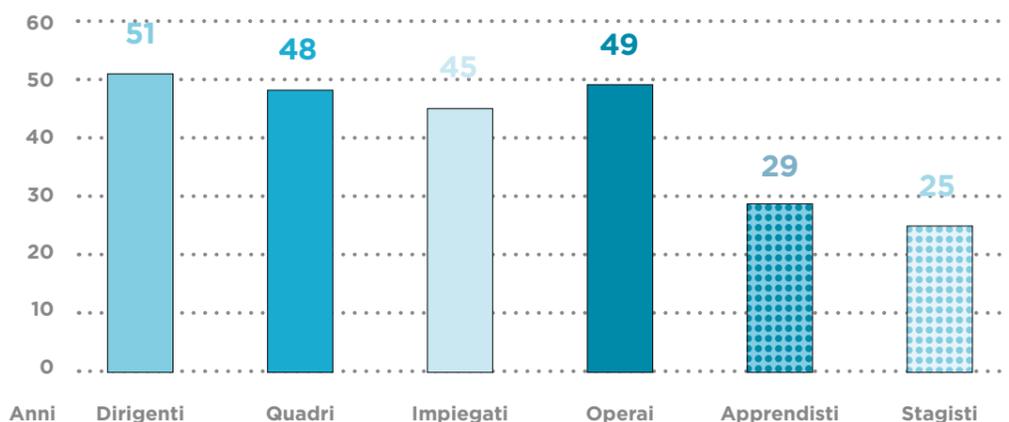
DIVERSITÀ.

Il 72% della popolazione aziendale si concentra tra i 30 e i 55 anni di età, di cui il 30% tra i 30 e i 45 anni e il 41% tra i 46 e i 55 anni. Il 23% della popolazione aziendale, invece, è over 55.

NUMERO DI OCCUPATI DIVISI PER FASCE D'ETÀ E RUOLO

		2020					2019				
fasce di età		<18	18-29	30-45	46-55	>55	<18	18-29	30-45	46-55	>55
Dirigenti	nr. persone	-	-	5	8	5	-	-	6	8	5
	quota %	-	-	-	0,1	-	-	-	0,1	0,1	-
Quadri	nr. persone	-	-	34	23	19	-	-	28	26	20
	quota %	-	-	0,3	0,2	0,2	-	-	0,2	0,2	0,2
Impiegati	nr. persone	-	25	210	137	67	-	11	215	144	74
	quota %	-	0,2	1,8	1,2	0,6	-	0,1	1,8	1,2	0,6
Operai	nr. persone	-	428	3.198	4.563	2.569	-	460	3.241	4.643	2.583
	quota %	-	3,7	27,9	39,9	22,4	-	3,9	27,8	39,8	22,1
Apprendisti	nr. persone	-	108	35	10	2	-	131	34	13	4
	quota %	-	0,9	0,3	0,1	-	-	1,1	0,3	0,1	-
Stagisti	nr. persone	-	2	-	-	-	-	14	3	-	-
	quota %	-	-	-	-	-	-	0,1	-	-	-
TOTALE		-	563	3.482	4.741	2.662	-	616	3.527	4.834	2.686
% SUL TOTALE DIP.		-	4,9	30,4	41,4	23,3	-	5,3	30,2	41,5	23

ETÀ MEDIA PER RUOLO



49 ANNI

ETÀ MEDIA



L'ESPERIENZA... INSEGNA

In Italia l'età media della popolazione aziendale si sta progressivamente innalzando, ogni anno che passa, allungando la vita e la permanenza del lavoratore nell'impresa.

CIRFOOD ha la responsabilità di intervenire attivamente attraverso la progettazione e realizzazione di iniziative che garantiscano la tutela della fascia più senior delle proprie persone.

PERCORSO

Per costruire adeguatamente quest'iniziativa, si è intrapreso un percorso in tre fasi.



- Cooperazione tra le generazioni:** è fondamentale incentivare in modo sistemico e costante il confronto intergenerazionale, che costituisce un prezioso arricchimento per la cultura d'impresa. Ogni giorno, durante l'attività on the job, nasce l'opportunità di stimolare l'integrazione tra figure senior e figure junior per generare valore aggiunto. La trasmissione del valore cooperativo, del DNA della nostra impresa alle nuove generazioni, tramite l'esperienza maturata sul campo dalle persone più anziane dell'impresa è molto importante.
- Formatori senior dell'Accademia CIRFOOD:** valorizzazione del patrimonio culturale e professionale sviluppato nell'impresa, tramite il coinvolgimento diretto di persone con esperienza, che hanno dimostrato nel tempo di essere un solido esempio di rispetto dei valori e dei comportamenti professionali.
- Formazione continua:** momenti dedicati all'acquisizione di nuove competenze (upskilling) e aggiornamento di altre (reskilling), rinforzando la capacità di ricoprire al meglio il ruolo assegnato.
- Re-employment:** opportunità per dipendenti in età pensionabile di continuare a generare valore aggiunto, di non disperdere il know-how acquisito come consulenti di alto livello.
- Fair employment:** politiche in grado di garantire pari opportunità nei processi di recruiting e selezione per individuare i candidati più adatti a prescindere dall'età.

Si tratta di un percorso articolato, fatto di numerose attività, indispensabili per continuare a contribuire alla crescita sostenibile della nostra cooperativa, costituita da persone che affrontano insieme le sfide competitive e innovative del mercato.

GENDER EQUITY

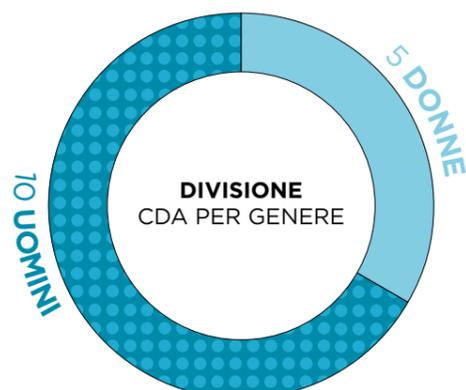
Nel 2020 si registra una leggera variazione della composizione aziendale, che conferma la **prevalenza delle donne** (87,9%) con un lieve incremento dello 0,4%.

NUMERO DI OCCUPATI DIVISI PER GENERE E RUOLO

		2020			2019		
	genere	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	nr. persone	13	5	18	14	5	19
	quota %	0,1	-	0,2	0,1	-	0,1
Quadri	nr. persone	49	27	76	50	24	74
	quota %	0,4	0,2	0,7	0,5	0,2	0,7
Impiegati	nr. persone	96	343	439	105	339	444
	quota %	0,8	3,0	3,8	0,9	2,9	3,8
Operai	nr. persone	1.193	9.565	10.758	1.244	9.683	10.927
	quota %	10,4	83,6	94	10,7	83	93,7
Apprendisti	nr. persone	36	119	155	41	141	182
	quota %	0,3	1,0	1,4	0,4	1,2	1,6
Stagisti	nr. persone	1	1	2	5	12	17
	quota %	-	-	-	-	0,1	0,1
TOTALE		1.388	10.060	11.448	1.459	10.204	11.663
% SUL TOTALE DIP.		12,1	87,9	100	12,6	87,4	100

DIVISIONE DEL CDA PER FASCE D'ETÀ

		2020				2019			
Fasce di età		30-45	46-55	>55	TOTALE	30-45	46-55	>55	TOTALE
Nr. consiglieri		4	4	7	15	4	6	5	15
% fasce di età		27	27	47	100	27	40	33	100



La composizione femminile all'interno del Consiglio d'Amministrazione non varia rispetto al 2019.

- 5 - 33,3% DONNE
- 10 - 66,7% UOMINI

Anno 2020

COMPOSIZIONE DELLA DIRIGENZA

Dei **18 dirigenti** (direttori di area o di funzione), **13** risiedono nella regione in cui operano, 11 sono nati nella regione in cui operano. Nel 2020 **non sono stati assunti nuovi dirigenti** ed è stata effettuata **una promozione da Quadro A a Dirigente** (la persona promossa risiede nella regione in cui presta la propria attività). Per i ruoli di staff della Sede Centrale, a tutti i livelli, non vi è una focalizzazione sulla provenienza di territorio, che invece è tenuta in considerazione per i ruoli di produzione.



LAVORATORI EXTRACOMUNITARI E GRUPPI VULNERABILI

In CIRFOOD, la diversità e l'inclusione sono assicurate anche dal coinvolgimento di personale disabile e delle categorie protette che, opportunamente formato, viene impiegato in attività compatibili con la capacità lavorativa. Il dato complessivo dei dipendenti appartenenti a tali categorie è rimasto invariato.

Anche per l'inserimento di lavoratori di nazionalità extra comunitaria, il dato è in leggero e costante aumento, confermando che quest'ottima opportunità di integrazione e di confronto porta ulteriore valore aggiunto nelle dinamiche quotidiane.

RIPARTIZIONE DIPENDENTI PER PROVENIENZA

NAZIONALITÀ	2020	2019
Comunitario	10.990	11.214
Extra comunitario	458	449
TOTALE	11.448	11.663

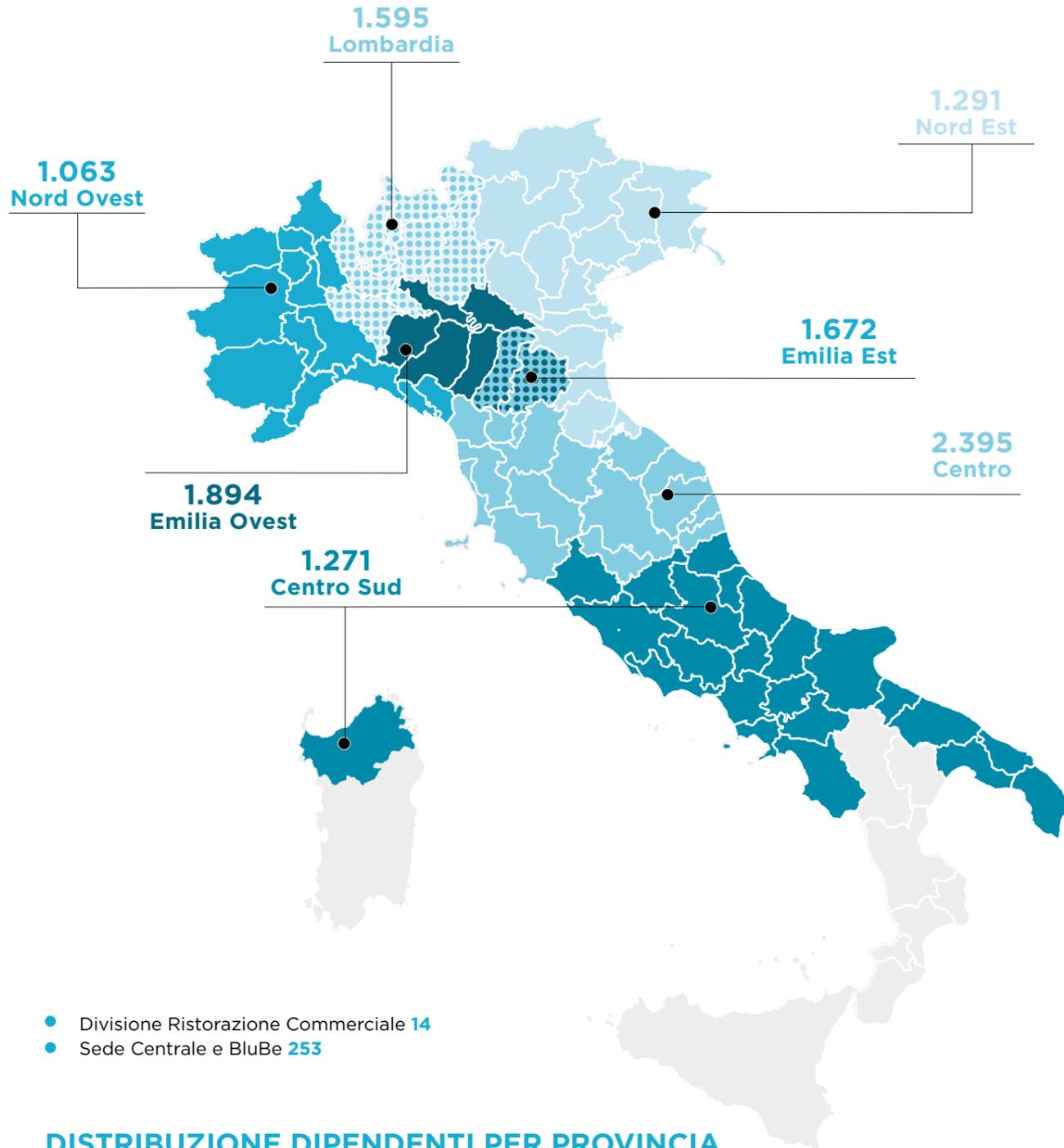
GRUPPI VULNERABILI

	2020	2019
Uomini	46	40
Donne	148	154
TOTALE	194	194

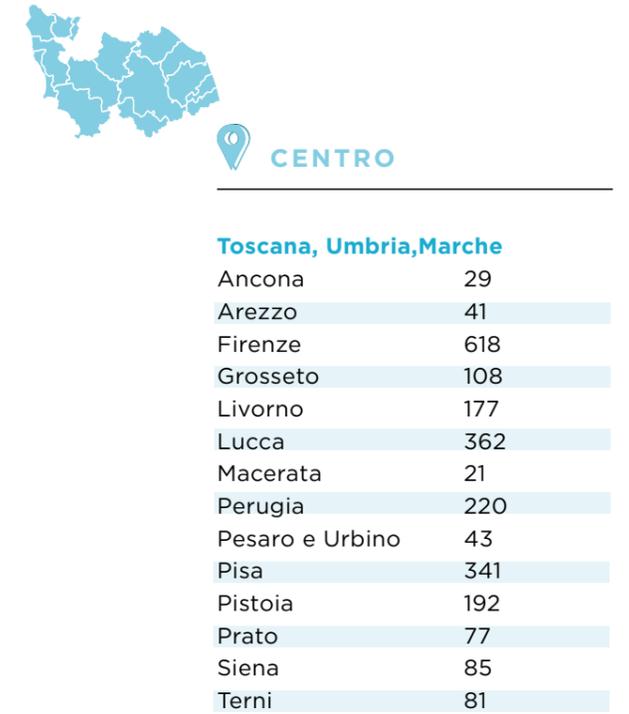
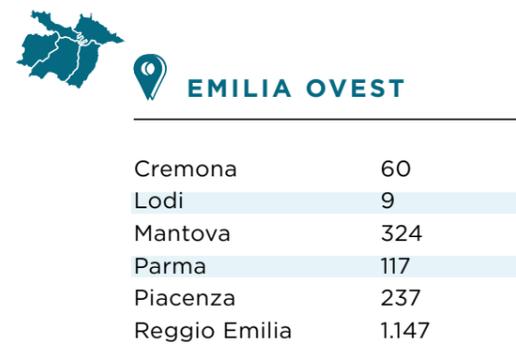
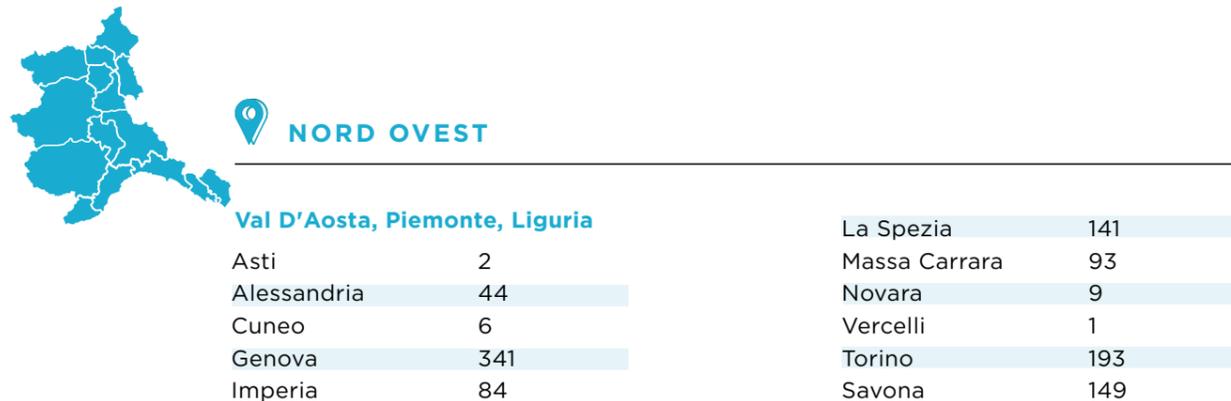
Nel biennio 2019-2020 non si sono registrati episodi di discriminazione.



DISTRIBUZIONE DIPENDENTI PER AREA TERRITORIALE



DISTRIBUZIONE DIPENDENTI PER PROVINCIA



LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE.

Per noi la libertà di associazione non è solo un diritto costituzionalmente tutelato e contrattualmente regolamentato, ma anche un valore da tutelare. Manteniamo costanti rapporti con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative e garantiamo a tutti i soci e dipendenti:

- il diritto di dare vita o aderire alle associazioni sindacali e di eleggere i propri rappresentanti sindacali, garantendo tutti i diritti previsti dalle normative in materia e dal CCNL;
- l'informazione del diritto alla libertà di associazione e l'assicurazione che le attività che rientrano in tale ambito non abbiano ripercussioni negative o causino ritorsioni;
- la libera elezione di rappresentanti sindacali in tutte le proprie strutture, assicurando loro la possibilità di comunicare con gli iscritti sul luogo di lavoro, la partecipazione ad assemblee e riunioni;
- la prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di iscritti o rappresentanti del sindacato.

In CIRFOOD s.c. non ci sono attività in cui il diritto alla libertà d'associazione e contrattazione collettiva è a rischio.

5.084

PERSONE ISCRITTE AD ASSOCIAZIONI
SINDACALI 2020 (44,4%)

1.035

ORE DI ASSEMBLEA SINDACALE
(PER 685 PERSONE COINVOLTE)

PREVIDENZA COMPLEMENTARE.

CIRFOOD, in quanto impresa cooperativa, individua come attuatore delle forme di previdenza complementare per il proprio personale "Previdenza Cooperativa" (ex "Cooperlavoro").

Sia l'impresa sia i lavoratori che hanno deciso di aderire a questi fondi contribuiscono per un importo mensile pari allo 0,55% della retribuzione utile al TFR, oltre a una quota del TFR maturato. Nel caso in cui il lavoratore non esprima la propria scelta entro sei mesi dalla data di assunzione, il TFR viene destinato integralmente alla forma pensionistica complementare senza contributo aziendale. È a carico di CIRFOOD anche il versamento di una quota di **10 euro per ciascun iscritto**, in occasione del primo versamento dei contributi.

In caso di interruzione del rapporto di lavoro, l'iscritto può mantenere la propria posizione previdenziale oppure chiedere il **riscatto** o il **trasferimento ad altro fondo pensione**.

Il fondo pensione complementare riconosciuto dal CCNL è "Fon.Te". Altri fondi di categoria sono **Laborfonds e Dircoop**.

25%

QUOTA DI ADESIONE A FONDI
DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE

VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE.

Il sistema di gestione e remunerazione s'ispira a principi di meritocrazia e trasparenza, premiando le performance individuali, misurate in base a indicatori specifici, e le competenze manageriali espresse.



I driver che guidano le politiche retributive sono:

- le competenze individuali;
- le competenze manageriali;
- le competenze tecnico-professionali.

Non vengono tenuti in considerazione:

- genere;
- età anagrafica o aziendale;
- provenienze geografiche;
- caratteristiche specifiche che possano generare situazioni discriminatorie.

Per rafforzare questi principi e orientare la crescita e lo sviluppo di tutta l'impresa, da diversi anni adottiamo un sistema di valutazione e incentivazione MBO (Management By Objectives).

Il sistema di remunerazione e premialità riconosce il contributo dato alla crescita del valore dell'impresa e incentiva le persone che si sono distinte per impegno, professionalità ed eccellenza dei risultati raggiunti. Per applicare correttamente l'erogazione della tipologia e dell'entità dei possibili premi, si tiene conto dell'equità interna ed esterna, in modo tale da utilizzare un metodo coerente rispetto alle fasce retributive definite in CIRFOOD e a quelle del mercato dei servizi similari al nostro.

Tuttavia, nel 2020 il calo di fatturato, il ricorso massivo agli ammortizzatori sociali, il continuo riadattarsi alle necessità del mercato in costante cambiamento, non hanno permesso di dar seguito, in maniera massiva, al percorso intrapreso negli ultimi anni volto a valorizzare il contributo distintivo generato dalle persone.

In particolare, quanto previsto a budget nel 2020 per ciò che riguarda gli **incrementi di livello e di retribuzione** e i riconoscimenti legati agli obiettivi inseriti nel sistema MBO è stato momentaneamente sospeso a causa della grave pandemia che ha colpito il settore di business della nostra impresa.

Sono stati consolidati quei percorsi di carriera, intrapresi già nel precedente anno, su ruoli a maggiore complessità, nei quali i colleghi coinvolti hanno dimostrato una copertura delle responsabilità a tutto tondo e grande autonomia nel conseguire gli obiettivi richiesti generando valore aggiunto per l'impresa.

Il sistema verrà riattivato non appena ci saranno le condizioni, in modo tale da proseguire nel percorso di riconoscimento della meritocrazia generata dalle singole persone che contribuiscono a costruire il futuro della nostra impresa.

PASSAGGI DI LIVELLO

A febbraio 2020, come anticipato, CIRFOOD ha deciso di sospendere tutti i sistemi incentivanti e gli incrementi retributivi, previsti per l'anno, a fronte dello scenario che si andava delineando.

Sono stati portati avanti, nella seconda metà dell'anno, solo ed esclusivamente quei casi di forte meritocrazia di colleghi che negli anni passati si sono fortemente distinti per merito e dedizione e per i quali si è preferito non procedere ad un ulteriore rinvio.

NUMERO PASSAGGI DI LIVELLO

	2020	2019
Dirigenti	1	3
Quadri	3	9
Impiegati	5	31
Operai	107	597
TOTALE	116	640

PASSAGGI DI LIVELLO PER GENERE

Qualifica	Donne	Uomini	TOTALE
Dirigenti	-	1	1
Quadri	1	2	3
Impiegati	4	1	5
Operai	93	14	107
TOTALE	98	18	116

DIFFERENZA RETRIBUTIVA UOMINI/DONNE PER LIVELLO

Nel complesso, il rapporto tra salario medio degli uomini e delle donne è in miglioramento. Il trend registra in media un incremento di 3 punti percentuali. L'adeguamento retributivo rappresenta un concreto avanzamento nel percorso di riconoscimento delle competenze possedute dalle donne. Per i tirocinanti, nel rispetto delle differenti regolamentazioni regionali in materia, viene erogata un'indennità variabile che tiene conto dei minimi prescritti dalla normativa di riferimento.

	2020	2019
Dirigenti	97%	92%
Quadri	87%	84%
Impiegati	83%	83%
Operai	90%	88%



FORMAZIONE.

ACCADEMIA CIRFOOD

Nel 2020 i progetti dell'Accademia CIRFOOD sono stati fortemente impattati dall'emergenza sanitaria. In coerenza con i DPCM ministeriali, la priorità dell'impresa è stata garantire, anche nell'ambito del training, la **tutela e la sicurezza delle nostre persone**: a partire da marzo, infatti, le attività formative e i progetti di talent development sono stati in parte sospesi ed è stato dedicato ampio spazio alla **riconversione del training in modalità digitale**. In particolare, sono state definite, per i corsi di formazione realizzati nel corso dell'anno, nuove modalità di erogazione approdando all'utilizzo pressoché esclusivo di metodologie e-learning e di formazione in webinar.

Nell'ottica di attenzione ai costi e di efficientamento delle attività, abbiamo ritenuto importante promuovere per il 2020 un'azione di **riduzione della spesa destinata alle attività di formazione** sia in termini di costi sostenuti per le docenze/consulenze (-55%), sia di costo del personale in formazione (-68%).

Sono queste le ragioni che hanno determinato una considerevole diminuzione delle ore di formazione rispetto al 2019: con **45.313 ore complessive**, le attività dell'Accademia risultano notevolmente ridotte (-57%).

Il trend evidenzia un netto decremento delle ore di formazione in particolare per dirigenti (-86%), impiegati (-78%) e quadri (-72%). Nel corso del 2020 non sono stati avviati nuovi progetti dedicati al rafforzamento di competenze utili a ricoprire le cariche di consiglieri di amministrazione, ma è stato portato a compimento il percorso di formazione dedicato al CdA che era stato avviato nel 2019.

Abbiamo ritenuto opportuno sospendere temporaneamente alcuni progetti formativi come "Noi per il cliente", "We4Future", "Progetto Germoglio".

La nostra impresa ha considerato di assegnare massima priorità alla tutela della salute e alla sicurezza delle persone, mettendo in campo azioni per affrontare la situazione contingente.

Si sono svolti corsi tecnico-specialistici, con particolare focus in materia di **salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sicurezza alimentare**. Questi aspetti infatti sono stati imprescindibili per continuare a garantire la qualità del nostro servizio e per l'aggiornamento delle nostre persone, dati i numerosi cambiamenti organizzativi dettati dalle necessità di applicare nuovi protocolli.

In continuità con quanto avvenuto nel 2019, sono state realizzate attività di training di formazione obbligatoria (71%) e tecnico-professionale (25%). In particolare, su quest'ultimo argomento, il 77% delle ore è stato dedicato a percorsi informativi sulle **procedure di gestione delle diete speciali** che ha visto il coinvolgimento di trainer interni all'impresa su tutte le nostre aree territoriali.

Tra i temi di formazione tecnico-professionale, abbiamo ritenuto opportuno dare continuità a quelli riguardanti la lettura dei referti analitici e degli allergeni, igiene e sanificazione, il riequilibrio delle concessioni dopo il Covid-19, il Modello 231 e normativa antitrust e i training sui sistemi informativi Potter e Kataloga.

Inoltre, a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legge 16 Luglio 2020, n. 76, meglio conosciuto come "Decreto semplificazioni", a luglio stesso sono state illustrate le principali novità in materia di contratti pubblici, precisando successivamente le modifiche apportate in sede di conversione del decreto.

I provvedimenti normativi, nazionali e regionali, emanati in conseguenza del Covid-19 sono stati diffusi a tutta la popolazione aziendale, evidenziandone i profili di maggior interesse sia professionale in relazione alle attività di ristorazione, sia personale (possibilità di spostarsi da un Comune all'altro o da una Regione all'altra).

8

**ORE AGGIUNTIVE NEL MODULO
"MANUALE DI SICUREZZA
E PREVENZIONE"**



OBIETTIVI 2021

CIRFOOD continuerà a guardare al futuro con l'obiettivo di superare questo complesso periodo, ancor più forte di prima.

Per la formazione, nel 2021 l'impresa intende puntare, di nuovo, su un processo di **aggiornamento delle competenze** delle persone ritenendolo un fattore chiave per valorizzare ciascuna risorsa e per contribuire in modo fattivo all'evoluzione di CIRFOOD.

Per questo verrà promosso un piano formativo piuttosto capillare, in una logica di upskilling con la finalità di sviluppare nuove competenze tecniche e soft e contestualmente di reskilling per ri-orientare i profili professionali delle nostre persone.

In ottica di crescita sostenibile, inoltre, si darà corso alle attività di formazione obbligatoria (sia in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro che di igiene e sicurezza alimentare) oltre a quei temi tecnico-specialistici legati al nostro specifico settore. Contestualmente, verrà messa in atto una puntuale azione di ricerca

di fonti di finanziamento a sostegno delle iniziative di training per garantire un ritorno sia in termini di costo della docenza sia, ove possibile, di costo del personale in formazione.

I processi di valutazione delle prestazioni e i riconoscimenti meritocratici, se i risultati del 2021 lo consentiranno, verranno riattivati.

L'emergenza sanitaria, con i vincoli che ha determinato, ha portato la Direzione Risorse Umane e Organizzazione a riflettere sulla necessità di continuare a investire in processi di digitalizzazione. Il 2021 sarà pertanto un anno dedicato alla possibile evoluzione degli strumenti e delle tecnologie a supporto della formazione e-learning.

È fondamentale che le nostre persone possano essere guidate, nel loro percorso di sviluppo delle competenze, da percorsi efficaci e tecnologie che permettano un'esperienza formativa piacevole ed efficiente.

ORE DI TRAINING PER TIPOLOGIA



- 0,6% MANAGERIALE
- 25,4% TECNICO PROFESSIONALE
- 0,7% LINGUA INFORMATICA
- 2,7% FOOD SECTOR
- 70,7% OBBLIGATORIA

Percentuali calcolate sulle ore di training svolte in aula, in webinar e e-learning (escluse le ore di training on the job, pari a 13.176)

ORE DI FORMAZIONE TOTALI

	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Numero ore	8.271	37.042	45.313	21.113	84.381	105.494

3,96

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA
PER DIPENDENTE



ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER RUOLO

Ruolo	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Dirigenti	2,88	16,70	6,72	42	51,8	44,58
Quadri	8,32	8,85	8,51	28,28	38,75	31,68
Impiegati	6,31	3,34	3,99	22,24	16,41	17,79
Operai	5,35	3,55	3,75	12,82	7,77	8,35
Apprendisti	22,40	13,03	15,20	18,66	15,55	16,25
Stagisti	33	38,50	35,75	11,4	13,58	12,94
TOTALE	5,96	3,68	3,96	14,47	8,27	9,05

OVERVIEW

L'IMPORTANZA DELL'ENGAGEMENT



Campione: oltre 600 aziende statunitensi tra i 50 e i 500 dipendenti - Fonte: Zenefits 2019.



Campione: 568 manager di grandi aziende statunitensi
Fonte: Fast Track360 - 2015 su dati Harvard Business Review
"The Impact of Employee Engagement on Performance", 2013.



LA COMUNICAZIONE INTERNA HA L'OBIETTIVO DI COINVOLGERE, MOTIVARE, FAR SENTIRE LE PERSONE PARTE INTEGRANTE DI UNA COMUNITÀ AZIENDALE



Campione rappresentativo dei lavoratori italiani e interviste a 78 decisori aziendali italiani - Fonte: rapporto Censis-Ascai 2020.



SAPER COMUNICARE LA COMUNITÀ AZIENDALE SARÀ PRIORITARIO NELLA STRATEGIA



FOCUS SU...

CIRFOOD COMMUNITY

Nel 2020 CIRFOOD ha dato vita alla CIRFOOD Community, la nuova App attraverso cui dipendenti, soci dipendenti e soci sovventori possono accedere a una serie di servizi e rimanere costantemente aggiornati sulle attività dell'impresa. Uno strumento creato per le nostre persone, insieme alle nostre persone. La CIRFOOD Community, accessibile sia da smartphone sia da pc, è nata per integrare in un unico strumento la App Soci e la People App, le due piattaforme precedentemente in uso. Partendo da un'analisi dei punti di forza e delle aree di miglioramento attraverso una **survey a un centinaio di colleghi**, siamo giunti alla conclusione che fosse necessario semplificare il funzionamento di tutte e due le App.

Con questo progetto, l'impresa si è mossa nella direzione della digitalizzazione e della dematerializzazione, riducendo il consumo di carta relativo all'invio di comunicazioni alle persone di CIRFOOD, e fornendo servizi e informazioni in modo più efficace e tempestivo.

Il 2020 è stato dedicato alla fase di **analisi, progettazione e realizzazione**, coinvolgendo anche gli utenti finali per creare una user experience adeguata al target di riferimento.

A dicembre è partita con la fase pilota, rivolta a circa **600 utenti** per testare il funzionamento della App prima di procedere con il go-live su tutta la popolazione aziendale, avvenuto a gennaio 2021.

Funzioni principali della CIRFOOD Community:

- **AREA PERSONALE:** visualizzazione delle buste paga, CU e documenti riservati. Il socio ha la possibilità di consultare la posizione sociale e le operazioni sul libretto di prestito;
- **INFORMAZIONI SULL'IMPRESA:** approfondimenti dedicati alla Governance, al ruolo dei soci, al welfare e alla formazione;
- **NEWS:** aggiornamenti sul mondo CIRFOOD;
- **EVENTI:** iniziative riservate ai dipendenti e ai soci;
- **MISURE STRAORDINARIE:** indicazioni in caso di eventi straordinari (es: Covid-19).

I primi questionari compilati sulla app hanno restituito un feedback estremamente positivo: **è ricca di contenuti, facile da navigare.**

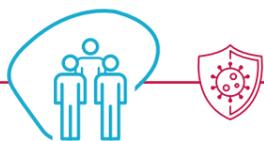
I prossimi sviluppi riguarderanno l'integrazione di nuove funzionalità, come la formazione a distanza.



STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO: **DIPENDENTI**



STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO: **SOCl**



ASCOLTO E COINVOLGIMENTO DI DIPENDENTI E SOCI

La pandemia ha messo alla prova la comunicazione interna di molte aziende. In coerenza con i nostri valori che vedono, da sempre, le persone al centro dell'impresa, è stato fondamentale alimentare un **dialogo costante** con i nostri dipendenti, diretti e indiretti, e con i nostri soci, sia per tutelare la **sicurezza** di chi stava prestando servizio sia per mantenere un forte **coinvolgimento** e mostrare la vicinanza della cooperativa. L'emergenza sanitaria è diventata quindi un'occasione per **ascoltare e rassicurare le nostre persone** in un momento difficile.

La comunicazione interna ha messo in campo tutti gli strumenti a propria disposizione. La situazione ha richiesto l'uso di modalità nuove, per esempio le dirette streaming o i video di informazione e formazione. Contestualmente si è cercato di comunicare anche attraverso la intranet, le mail aziendali e personali, le app, il nostro house organ Carte in Tavola e il gruppo chiuso Facebook. Facendo ricorso alle mail si è raggiunto l'85% dei dipendenti e soci. Per continuare a essere vicino alle nostre persone sono state attivate diverse e nuove iniziative

dedicate all'ascolto. Per esempio, sin dalla prima fase dell'emergenza è stata potenziata la gestione del **gruppo chiuso Facebook** dedicato ai soci e dipendenti, "Io sono CIRFOOD" (vedi a pag. 38), che è stato molto utilizzato, con adesioni in rapida crescita. Tra le azioni di ascolto ed engagement abbiamo attivato interventi mirati attraverso i canali e-mail (@l'esperto risponde e @comunicazione interna), e lo Sportello Sociale, tramite cui CIRFOOD ha fornito oltre 1.000 risposte. È stato inoltre creato un piano editoriale ad hoc che ha previsto numerosi video e dirette

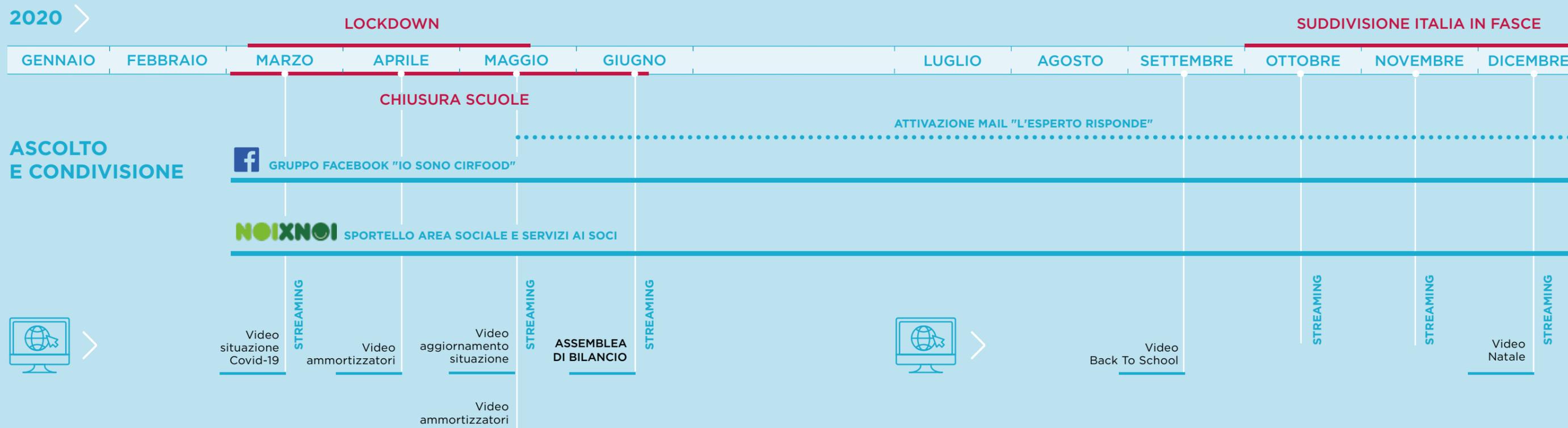
streaming a scopo formativo/informativo. Una volta rientrati nelle sedi di lavoro abbiamo fatto ricorso principalmente alla cartellonistica e all'intranet (con la creazione della sezione "**CIRFOOD Back**"). L'attività di **comunicazione costante** ha spiegato in modo chiaro e tempestivo tutti gli argomenti, come le disposizioni del Governo, i comportamenti e le prassi da seguire in azienda. Il **flusso** comunicativo è risultato **ottimale** perché ha coinvolto tutti gli attori chiave del processo, come gli HR Manager di Area e i Responsabili di Zona sui territori.

10
VIDEO E DIRETTE
STREAMING REALIZZATI

9.680
PERSONE RAGGIUNTE
CON MAIL PERSONALE

1.011
E-MAIL INVIATE
TRA GENNAIO E OTTOBRE

3.087
PERSONE NEL GRUPPO
CHIUSO FB (+30%)



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI.

CIRFOOD ha, nel tempo, certificato diversi sistemi volontari che oggi sono integrati tra di loro per garantirne la migliore applicazione nei diversi segmenti di attività.

Tra questi vi è il Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro – ISO 45001.

Questa certificazione, oltre al rispetto di tutta la normativa obbligatoria in materia di sicurezza, ha l'obiettivo di sviluppare e mantenere un sistema orientato al **continuo miglioramento**, per migliorare la salute e sicurezza sul lavoro ed eliminare i pericoli, minimizzando i rischi così da ridurre il numero di incidenti, di infortuni e malattie professionali.

CIRFOOD ha quindi sviluppato un Sistema di gestione di salute e sicurezza sul lavoro che è migliorato negli anni, integrando le nuove norme, come la ISO 45001, che sostituirà definitivamente la OHSAS 18001 nel 2021, e raggiungendo un livello di maturità adeguato, come confermato anche dagli enti terzi deputati alle certificazioni.

Nel 2020 abbiamo sviluppato, oltre agli indicatori di infortuni utilizzati da INAIL, alcuni indicatori interni che miglioreranno la consapevolezza e aiuteranno a identificare nuove aree di lavoro.

Si è anche lavorato allo sviluppo di **sistemi di benchmarking interni** che permettono il confronto sia di aree diverse dell'azienda che con realtà simili dello stesso settore.

Il livello di monitoraggio di incidenti sul lavoro e malattie professionali è adeguato e completo.

Nei prossimi anni, il monitoraggio dei nuovi KPI individuati permetterà un'ulteriore crescita del Sistema di Gestione e creerà le condizioni per ulteriori interventi di miglioramento.

Per valutare in modo sistematico i potenziali pericoli sul lavoro e i rischi, RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) in collaborazione con Ufficio Tecnico, ASPP (Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione) che affianca il RSPP nello svolgimento delle sue funzioni, Preposti e consulenti raccoglie le informazioni in merito a:

- attività svolte nelle diverse aree e reparti;
- attrezzature di lavoro utilizzate;
- sostanze o preparati chimici impiegati;
- ambienti di lavoro;
- conformità dei documenti/certificati previsti per legge.

Gli stessi, quindi, individuano i pericoli derivanti dalle attività svolte, dalle macchine utilizzate, dagli impianti presenti, dalle sostanze chimiche utilizzate, anche effettuando sopralluoghi negli ambienti di lavoro. L'individuazione dei rischi riguarda anche gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui:

- quelli collegati allo stress lavoro-correlato;
- quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza;
- quelli connessi alle differenze di genere, età, provenienza da altri paesi.

Nel caso si verificano incidenti professionali:

- si identificano, valutano e registrano gli eventi incidentali, potenziali e reali, con conseguenze su persone, cose e ambiente;
- si definiscono le modalità e le responsabilità di gestione degli incidenti, quasi incidenti, infortuni e quasi infortuni;
- si definiscono le eventuali azioni di miglioramento per ridurre la probabilità d'accadimento o la gravità delle conseguenze degli incidenti, quasi incidenti, infortuni e quasi infortuni.

Il Preposto segnala l'incidente a ASPP e alla funzione HR e, nel caso di infortuni, compila l'apposita modulistica.

Nel caso di quasi infortuni, l'ASPP ha il compito di monitorare l'andamento.

RSPP o ASPP effettuano sistematicamente un controllo e, qualora necessario, informano per iscritto il

Datore di lavoro e la funzione Risorse Umane.

RSPP controlla gli infortuni con cadenza semestrale, provvede all'analisi semestrale degli infortuni per Area e ne comunica i risultati a Datore di Lavoro e Delegato Sicurezza Territoriale, relaziona gli incidenti avvenuti in sede di riunione annuale del SPP, riesame della direzione o altri incontri, in base alla relazione elaborata.

I lavoratori possono sempre segnalare al Preposto di struttura o ai SPP (Servizio di Prevenzione e Protezione) eventuali situazioni di rischio e pericolo.

CIRFOOD è certificata SA 8000 e ha un'apposita procedura per tutelare il lavoratore sulle segnalazioni e sulla garanzia di assenza di ritorsioni.

La gestione della sorveglianza sanitaria è affidata allo Studio Sanitas di Brescia e ha l'obiettivo di:

- valutare l'idoneità preventiva dei lavoratori alle mansioni che gli stessi sono tenuti a svolgere in azienda;
- individuare i soggetti che presentano segni clinici di patologie;
- valutare dal punto di vista epidemiologico le informazioni raccolte sullo stato di salute dei lavoratori;
- trasferire le informazioni al SPP e ai lavoratori;
- utilizzare le conoscenze mediche ed epidemiologiche acquisite per incidere sui fattori di rischio e per valutare l'efficacia degli interventi di prevenzione (ruolo attivo del medico nella prevenzione aziendale).



La sorveglianza sanitaria comprende:

- **visita medica preventiva**, per constatare l'assenza di controindicazioni al lavoro cui il lavoratore è destinato così da valutare la sua idoneità alla mansione specifica;
- **visita medica periodica**, per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica;
- **visita medica su richiesta del lavoratore**, qualora sia ritenuta, dal medico competente, correlata ai rischi professionali o alle sue condizioni di salute, suscettibili di peggioramento a causa dell'attività lavorativa svolta, per esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica;
- **visita medica in occasione del cambio della mansione**, per verificare l'idoneità alla mansione specifica;
- **visita medica alla cessazione del rapporto di lavoro**, ove previsto dalla normativa vigente;
- **visita medica precedente alla ripresa del lavoro**, in seguito a un'assenza per motivi di salute di durata superiore a 60 giorni continuativi, per verificare l'idoneità alla mansione.

In CIRFOOD sono presenti sia RLS che RSA. Periodicamente il SPP organizza riunioni, anche su richiesta degli stessi RLS, per condividere politiche e strategie di prevenzione. Sono state fornite mail aziendali agli RLS e uno spazio dedicato sul portale aziendale dove vengono caricati i documenti consultabili dai rappresentanti.

Gli audit interni in materia di Salute e Sicurezza, nel 2020, sono stati **1.192** eseguiti da **District Manager, laboratori, uffici prodotto e sistemi certificati**.

Gli audit eseguiti **da enti esterni** in materia di Salute e Sicurezza sono stati **44**, in diverse sedi operative (cucine e sedi delle aree e Sede Centrale).

Con il 2021 proseguiranno le attività di audit interno in ambito salute e sicurezza sul lavoro, così come saranno programmati per novembre gli audit esterni da parte dell'ente di certificazione.

Nel 2020 si sono tenuti una serie di incontri con gli RLS che hanno avuto come oggetto principale il tema Coronavirus.

Con gli RLS si è condiviso il protocollo aziendale anticontagio. Gli RLS hanno portato il loro contributo nella redazione delle procedure, riportando in particolare gli esiti delle prove sui diversi DPI. Gli RLS forniscono periodiche informazioni sull'uso dei vari DPI fornendo importanti indicazioni per una loro revisione o per cercare prodotti più performanti. Inviando inoltre segnalazioni su comportamenti o situazioni di potenziale rischio che consentono al SPP di poter intervenire tempestivamente.

ATTORI DELLA SICUREZZA 2020	
Tecnici sicurezza	8
Medici competenti	14
Procuratori speciali	9
RLS	12
RSA	305
ASPP	21
RSPP	1
Preposti	1.081
Rapp. SA 8000	10
TOTALE	1.461

“ La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori è per CIRFOOD una prerogativa che impegna costantemente l'impresa nella definizione di procedure organizzative per ridurre il più possibile l'esposizione ai rischi propri dell'attività specifica della nostra impresa. ”



Di seguito le misure di prevenzione adottate dall'organizzazione per evitare e mitigare gli impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro:

- valutazione dei rischi;
- rilevare tutti i rischi possibili;
- recepire consapevolmente i pericoli;
- elaborazione di norme/regole di sicurezza e di comportamento;
- informare, formare e addestrare il personale;
- analizzare gli infortuni che hanno provocato danni, ma anche gli infortuni senza conseguenze al fine di porre rimedio a potenziali punti deboli;
- analizzare in modo mirato i comportamenti delle persone per ottenere un cambiamento dei modelli comportamentali;
- coinvolgere le collaboratrici e i collaboratori per ottenere maggior comprensione e sensibilità in questo ambito.

MALATTIE PROFESSIONALI

Sulla base della tipologia di business di CIRFOOD, le principali malattie professionali registrabili sono epicondilita, sindrome del tunnel carpale, tendinopatia.

Tra i fattori che possono influenzare lo sviluppo di malattie professionali, vi sono:

- azioni di movimentazione (sollevamento, tiro, spinta, trasporto) di carichi di peso superiore a 3 kg, svolte in modo non occasionale;
- movimenti uguali frequentemente e rapidamente ripetuti, condotti per lunghi periodi del turno di lavoro e che richiedono lo sviluppo di forza manuale; effettuati con posture incongrue e non alternati con adeguati periodi di recupero e di riposo.

Le patologie che possono svilupparsi sono a carico delle strutture osteomuscolo-neuro-tendinee e delle borse, che si caratterizzano per la presenza di un costante impegno funzionale di spalla, gomito, mano, polso e di altre parti del corpo, come le ginocchia.

Da anni CIRFOOD attua programmi di miglioramento per la riduzione di questi rischi.

Sono state messe in campo azioni di miglioramento, prevalentemente di carattere organizzativo che prevedono, anche, un corretto comportamento da parte dei lavoratori.

Dal 2006 CIRFOOD ha avviato un percorso di miglioramento relativo anzitutto all'approvvigionamento delle materie prime. Si è, quindi, intervenuti presso i fornitori per diminuire i pesi degli imballaggi primari cercando di portare le singole referenze a confezioni da 5 kg.

Negli anni precedenti CIRFOOD ha avviato una stretta collaborazione con l'**EPM di Milano** arrivando a elaborare il software PETRA specifico per il settore della ristorazione collettiva.



Si è inoltre avviato un percorso di valutazione specifica del rischio sulle strutture maggiormente rappresentative. Ciò ci ha consentito di trarre alcune considerazioni che hanno portato a individuare le misure di prevenzione generali per tutta CIRFOOD.

Nel corso del 2020, a causa dello scoppio della pandemia, sono stati sospesi quasi tutti i progetti e sono stati rinviati i progetti di valutazione SBAS (Sovraccarico Biomeccanico degli Arti Superiori) ed MMC (Movimentazione Manuale dei Carichi) che erano stati programmati e l'aggiornamento del documento di valutazione del rischio da stress lavoro correlato. Siamo comunque riusciti ad avviare l'importante processo di revisione del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi, previsto dal d.lgs. 81/2008), con individuazione delle tipologie di servizio, delle fasi di processo e valutazione delle attività e compiti, determinazione della presenza/assenza di dati esaurienti da valutazioni specifiche. Il progetto si concluderà nel 2021, con lo sviluppo del DVR per mansioni.

Lo studio sulla checklist **OCRA** ad alta precisione per la valutazione di lavori manuali ripetitivi è stato interrotto e posticipato al 2021, così come lo studio di fattibilità sulla nuova utensileria ergonomica.

NUMERO DI MALATTIE PROFESSIONALI REGISTRABILI

	2020	2019
Uomini	4	14
Donne	53	63
TOTALE	57	77

Nel 2020 si sono registrate 57 malattie professionali segnando una riduzione del 26% rispetto al 2019, anno in cui le malattie professionali erano pari a 77. Nessuna delle malattie professionali registrate negli ultimi due anni ha dato luogo a decessi.

NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI

	2020	2019
Uomini	30	51
Donne	141	276
TOTALE	171	327

Gli infortuni registrati nel 2020 sono stati 171, in **riduzione del 48% rispetto al 2019**, quando sono stati 327. Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili* si attesta a 21,59 nel 2020, a fronte del 28,01 del 2019, segnando una riduzione del 23% rispetto all'anno precedente.

Le principali cause di infortunio sono lesioni e tagli da utensili, scivolamento, inciampo, caduta, scottature, traumi, urti.

Nessuno degli infortuni registrati negli ultimi due anni ha dato luogo a gravi conseguenze o decessi.

ORE LAVORATE

	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Numero ore	1.584.855	6.334.959	7.919.814	2.089.931	9.584.931	11.674.862

* Il tasso di infortuni registrabili è calcolato come il rapporto tra il numero di infortuni registrabili e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

21,6

INDICE DI FREQUENZA
INFORTUNI REGISTRABILI 2020

0,61

INDICE DI GRAVITÀ INFORTUNI
2020

INDICATORI DI SICUREZZA

	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Indice di frequenza infortuni	18,93	22,26	21,60	24,40	28,80	28,01
Indice di gravità infortuni	0,65	0,60	0,61	0,60	0,73	0,71
Indice di malattia professionale	2,52	8,36	7,20	6,70	6,57	6,60
Tasso di assenteismo	0,28%	0,48%	0,32%	0,18%	0,32%	0,29%
Morti sul lavoro	-	-	-	-	-	-

In aggiunta ai dati di salute e sicurezza richiesti dai GRI Standards, riportati in alto e nella pagina precedente, in questa tabella sono esposti anche gli indicatori utilizzati dall'INAIL.



SICUREZZA AL PRIMO POSTO

Lo scoppio della pandemia ha portato CIRFOOD a definire la necessità di creazione di tavoli di lavoro per sviluppare **procedure di gestione del rischio** da Covid-19, procedure di **informazione** e procedure di **igiene e sanificazione**.

Con il dilagare della pandemia, si è dovuti ricorrere all'uso di **DPI specifici**. Inizialmente è stato introdotto l'uso della mascherina monovelo per tutto il personale, per poi passare alle mascherine chirurgiche riutilizzabili per tutti gli operatori e FFP2 per gli operatori che svolgono parte dell'attività lavorativa presso reparti ospedalieri o RSA. L'attività di questi lavoratori è stata modificata, impedendo loro di entrare a contatto con degenti positivi o comunque in reparti con soggetti positivi.

Dall'inizio della pandemia, CIRFOOD ha mantenuto informati i propri dipendenti

e ha erogato formazione attraverso video e mediante formazione on the job da parte di Preposti e District Manager.

Il servizio di prevenzione e protezione nell'eventualità di caso positivo si è attivato e continua ad attivarsi per **rintracciare i contatti stretti**, collaborando attivamente con ASL/ATS.

Si è inoltre deciso di partecipare a diversi **screening**, anche indetti dai clienti, mediante tamponi e test sierologici.

In accordo con il Governo, il 14 marzo 2021 sindacati e imprese hanno firmato un **protocollo per tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori**, costituito da oltre 30 documenti allegati divisi per settore.

Inoltre, con l'avvio della campagna vaccinale, i lavoratori dell'impresa che operano presso ospedali ed RSA sono stati inclusi nell'attività di vaccinazione.



TUTELA DELLA SALUTE E SOSTEGNI CONCRETI

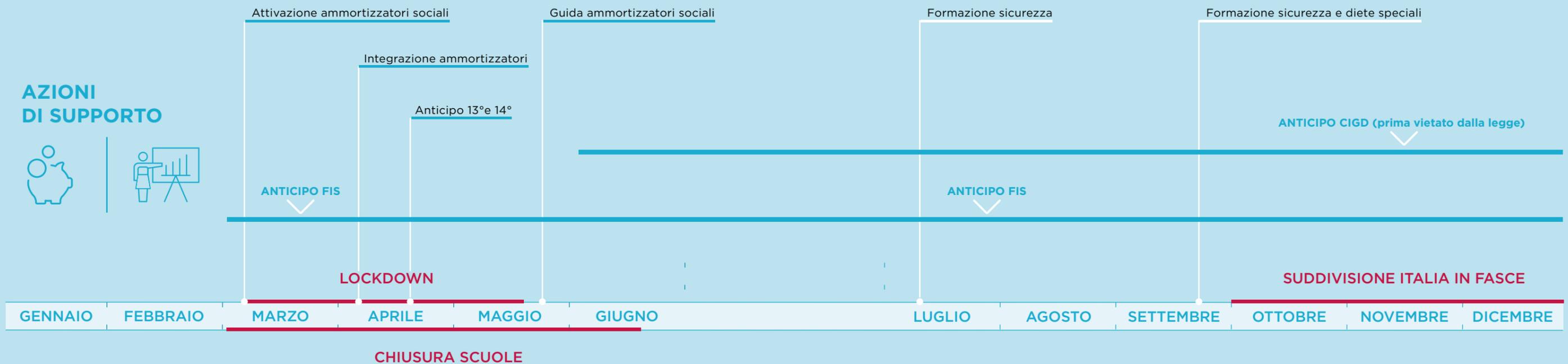
Come anticipato (vedi a pag. 57), data la situazione pandemica, nel 2020 abbiamo dovuto fare ricorso agli ammortizzatori sociali. Anche in questa situazione, le nostre persone sono state adeguatamente supportate. Innanzitutto, si è voluto dare un segnale forte, anticipando lo stipendio rispetto all'arrivo degli aiuti da parte dello Stato (vedi a pag. 57) per tutelare i nostri dipendenti garantendo una fonte di reddito certa e tempestiva. Inoltre, è stata creata una guida agli ammortizzatori sociali per fornire indicazioni precise sul funzionamento di questi strumenti e sulla lettura della busta paga. Sul fronte della tutela della salute delle nostre persone, in particolare nella **fase di ripartenza**, abbiamo messo in atto tutte le procedure per accogliere i dipendenti di ritorno al lavoro in completa sicurezza. La nostra impresa ha spesso anticipato o integrato le attività di prevenzione di ASL e

ATS: abbiamo per esempio attivato procedure aziendali di **tracciamento** per identificare tutti i potenziali casi, in caso di contatto con soggetti positivi. In questo modo, siamo riusciti a **contenere e a limitare l'eventualità di contagio** all'interno dell'impresa. La procedura prevede, per esempio, di chiedere se i dipendenti hanno tolto la mascherina per fumare o per consumare del cibo ecc. e ricostruire così la dinamica del possibile contagio. Si è sempre riscontrata molta **collaborazione** tra i colleghi, anche grazie a un'**attenta comunicazione interna**. Si sono diffuse tempestivamente anche **iniziative locali**, come nel caso degli screening previsti dalla Regione Emilia-Romagna. Si è lavorato direttamente con i medici aziendali per tutelare tutte le nostre persone e in particolare i casi di soggetti fragili, per fornire loro le necessarie sicurezze.

RIPARTENZA: METTERE IN SICUREZZA LE PERSONE



AZIONI DI SUPPORTO



WELFARE.

La nostra impresa continua a pensare ad azioni concrete dedicate al benessere lavorativo e personale dei propri dipendenti.

Le aree di intervento del piano di welfare **NOIXNOI**, introdotto nel 2015, rimangono quattro:

- **conciliazione vita-lavoro**
- **salute e benessere**
- **sostegno al reddito**
- **servizi**



Se pur con grandi e ovvie limitazioni dovute alla pandemia, CIRFOOD intende continuare a investire nel benessere dei propri dipendenti e soci con un focus prioritario sulle tematiche di conciliazione, salute e benessere.

L'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 ha impattato pesantemente sia sul progetto di welfare in corso che sui suoi sviluppi. Le perdite di fatturato dell'impresa hanno portato il Consiglio di Amministrazione a **sospendere le azioni di sostegno al reddito**, per non gravare ulteriormente sulle liquidità aziendali. Da marzo 2020 abbiamo interrotto l'erogazione di **prestiti e anticipi T.F.R.** agevolati, proseguendo solo con le anticipazioni del T.F.R. previste dalla normativa.

Per lo stesso motivo, a dicembre non sono stati distribuiti i **buoni di Natale** (Blugift), mentre i buoni cultura non erano previsti, in quanto il piano triennale si era già concluso. Nel 2019, però, per poter recuperare i buoni cultura Ticketone, non utilizzati, erano stati messi a disposizione **numerosi eventi culturali** che i dipendenti soci interessati avevano potuto prenotare gratuitamente e di cui avrebbero usufruito nel corso del 2020, inevitabilmente sospesi.

In funzione del ricorso agli ammortizzatori sociali, **è calata la richiesta di permessi straordinari e aspettative non retribuite** previste dal piano di welfare.

È invece proseguita la convenzione stipulata con **Mutua Nuova Sanità** dal 2019, per estendere anche ai famigliari dei lavoratori le garanzie sanitarie offerte dai Fondi di Assistenza Sanitaria Integrativa. L'iniziativa era stata introdotta a seguito di un'indagine condotta per rilevare i maggiori fabbisogni dei dipendenti e le **adesioni** sono state **significative anche per il 2020**, pur trattandosi di una spesa a carico degli stessi dipendenti. Sia i Fondi di categoria che Mutua Nuova Sanità hanno introdotto, fino a tutto il 2021, misure straordinarie per contrastare la diffusione del Covid-19 e le sue conseguenze. Sono state previste diverse soluzioni (quali indennità giornaliera e rimborso dei tamponi) per aiutare concretamente tutti i lavoratori che, direttamente o indirettamente, abbiano affrontato o stiano ancora affrontando il virus.

CIRFOOD ha periodicamente dato rilievo a queste opportunità, facendosi sentire sempre vicina ai lavoratori e alle loro famiglie e segnalando le iniziative ministeriali, messe in campo a livello nazionale, per assicurare anche il giusto **supporto psicologico**, in un momento tanto difficile e senza precedenti.

Per far fronte ai forti stress emotivi scaturiti dallo scoppio della pandemia, CIRFOOD a marzo, in collaborazione con **Jointly** (società che offre servizi di welfare), ha inoltre messo a disposizione di tutti

INIZIATIVE DI WELFARE	2020	2019
Versamenti a fondi pensione integrativi	246.459,87	269.286,78
Copertura sanitaria e assicurativa	1.609.528,94	1.697.310

i dipendenti un programma ideato per ricevere da esperti professionisti consigli utili per affrontare al meglio il nuovo periodo di lockdown. Si è trattato di un **palinsesto di dirette streaming interattive** su vari temi, quali la gestione dell'ansia e dei figli a casa da scuola, l'organizzazione del tempo e come mantenersi in salute.

Come **sostegno alla genitorialità**, è stato avviato un altro progetto con Jointly, dando seguito al percorso **Push To Open**, dedicato ai dipendenti soci con figli, adolescenti e preadolescenti, che volessero affrontare al meglio il ruolo genitoriale e sviluppare il dialogo con i propri figli, accompagnandoli verso un **utilizzo adeguato e consapevole degli strumenti digitali**. Il corso, iniziato a **marzo** e finito a **maggio**, prevedeva **lezioni in streaming ed esercitazioni**, per far acquisire al genitore maggiori conoscenze e competenze, necessarie non solo per la propria relazione familiare ma anche per il proprio ruolo professionale.

L'impresa ha mantenuto il **pasto gratuito** per coloro che hanno lavorato regolarmente e ha continuato a versare i contributi dovuti per la previdenza complementare e l'assistenza sanitaria.

Lo Sportello Sociale è stato di gran supporto per poter maggiormente divulgare tutte le informazioni necessarie e raccogliere le numerose richieste di aiuto o di approfondimento.

Sebbene il ricorso agli strumenti di conciliazione vita-lavoro sia calato, il 2020 è stato sperimentale per verificare la centralizzazione delle pratiche attraverso lo Sportello Sociale. Si rende necessario ridefinire meglio le casistiche e la procedura, affinché i dipendenti possano essere indirizzati correttamente.

A dicembre, CIRFOOD ha infine dato avvio a un **percorso di certificazione Family Audit**, per verificare e migliorare la politica di gestione del personale tramite l'individuazione di iniziative e azioni che consentano di sviluppare la **conciliazione** tra vita personale e vita lavorativa dei propri dipendenti, nella **provincia di Trento**.

PARTECIPAZIONE AL BANDO #CONCILIAMO

La realizzazione di nuovi progetti finalizzati al benessere e alla conciliazione dei lavoratori è vincolata all'ottenimento dei finanziamenti previsti dal bando #Conciliamo di cui siamo ancora in attesa degli esiti.

Il Governo ha, infatti, stanziato nel 2019 **74 milioni di euro** per progetti di **conciliazione famiglia-lavoro**.

L'obiettivo del bando è "premiare" quelle imprese che si distinguono per la promozione del welfare attraverso progetti che mirano a:

- incrementare **l'occupazione femminile**;
- equilibrare i carichi di lavoro fra uomini e donne;
- sostenere **le famiglie con disabilità**;
- tutelare **la salute**.

Nel progetto di partecipazione al bando era stato presentato anche un progetto di **innovazione organizzativa attraverso il lavoro agile**. Tale progetto è stato ampiamente anticipato, dovendo ricorrere allo smart working per la maggior parte degli impiegati, conseguentemente allo scoppio dello stato di emergenza.

CONGEDI PARENTALI

ASPETTATIVE OBBLIGATORIE E FACOLTATIVE	UOMINI	DONNE	TOTALE
Numero totale di dipendenti che potevano usufruire del congedo parentale nel corso del 2020	2.178	2.149	4.327
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel corso del 2020	30	438	468
Numero di dipendenti che sono rientrati al lavoro nel corso del 2020 dopo aver usufruito del congedo parentale nel corso dello stesso anno	0	80	80
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nel corso del 2020 e il cui congedo è ancora in corso al 31.12.2020	0	69	69
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro nel 2020 dopo aver usufruito del congedo parentale nel corso del 2020	0	92	92
Numero totale di dipendenti rientrati dal congedo parentale nel corso del 2019 dopo averne fruito nel corso del 2019 o negli anni precedenti	0	98	98
Numero di dipendenti ancora impiegati in CIRFOOD 12 mesi dopo il rientro al lavoro al termine della congedo parentale (che sono quindi rientrati al lavoro nel corso del 2019)	0	61	61
TASSO DI RIENTRO	-	84,78	84,78
TASSO DI RETENTION	-	86,96	86,96

MATERNITÀ, PATERNITÀ E CONGEDI PARENTALI

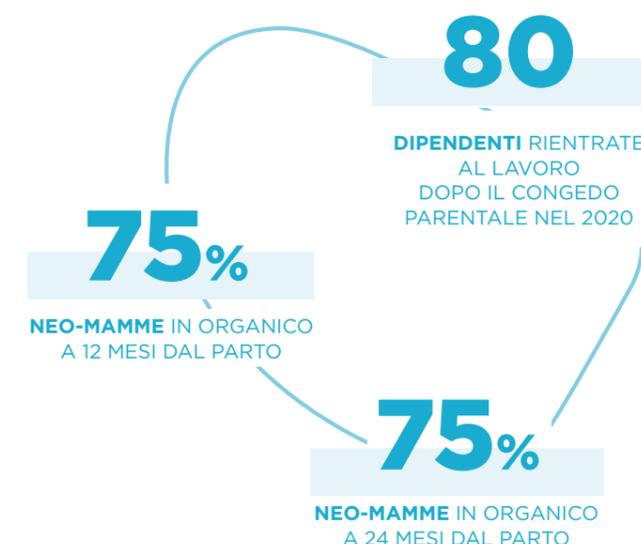
	2020			2019		
	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Maternità/paternità obbligatoria	22	231	253	37	249	286
Congedo parentale	8	207	215	16	271	287
TOTALE	30	438	468	53	520	573

È indicato il numero dei dipendenti in funzione del permesso usufruito. Chi ha usufruito del congedo obbligatorio può aver usufruito anche del congedo facoltativo.

RETENTION DELLE NEO-MAMME

	2020	2019
Stato rapporto lavorativo (a 12 mesi dal parto)*	120	75

*12 mesi sono calcolati a partire dalla data del parto, diversamente da quanto richiesto dal GRI 401-3.



INIZIATIVE SOSPESE

A causa della pandemia sono state sospese tutte le iniziative sociali (gite, visite guidate a mostre o musei, ecc.), e un progetto di welfare aziendale con l'Università di Milano Bicocca.

Non è stato neanche possibile rilasciare il contributo alla Fondazione Veronesi per un progetto di ricerca scientifica.

I PRINCIPALI TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2020





4 NUTRIAMO LA QUALITÀ.

Una missione che da sempre
ci guida: prendersi cura dei
singoli dettagli con amore
e responsabilità, ogni giorno.

IL VALORE DELLA QUALITÀ.

I TEMI CHIAVE



SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE



SICUREZZA ALIMENTARE



INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE ALIMENTARE



CUSTOMER EXPERIENCE E ASCOLTO DEI CONSUMATORI

La sicurezza alimentare risulta il tema più significativo per gli stakeholder e per l'impresa. Per noi la qualità è il frutto di scelte per raggiungere la massima soddisfazione di clienti e utenti, è un impegno costante a fornire pasti accessibili, sani e sicuri. È una filosofia che attraversa tutta la filiera di fornitura, è parte del DNA dell'impresa.

I NOSTRI NUMERI IN SINTESI

PASTI SERVITI

58,5 MLN

FORNITORI ATTIVI valutati secondo criteri ambientali (+108%)

281

FORNITORI ATTIVI valutati secondo criteri sociali (+81%)

252

TOTALE ACQUISTI (FOOD + NO FOOD DIRETTI) distribuiti attraverso la piattaforma Quanta Stock and Go

37,6%

ACQUISTI FOOD distribuiti attraverso la piattaforma Quanta Stock and Go

57,5%*

SITI CERTIFICATI ISO 22000

16

Dati CIRFOOD s.c. 2020

GOAL DI RIFERIMENTO:



* Escluso pane, ortofrutta e bevande.

SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE.

Creiamo rapporti di stretta collaborazione con i fornitori, stimolandoli a intraprendere insieme percorsi di miglioramento che consentano performance più durature nel tempo, in un'ottica di reciproca crescita e di creazione di valore condiviso.

Il processo di selezione dei fornitori è molto ampio e segue anche le linee guida del Green Public Procurement (GPP) per la ristorazione collettiva.

In questo processo, ci accertiamo inoltre che presso i nostri fornitori siano rispettati i diritti umani dei lavoratori in base agli standard internazionali.

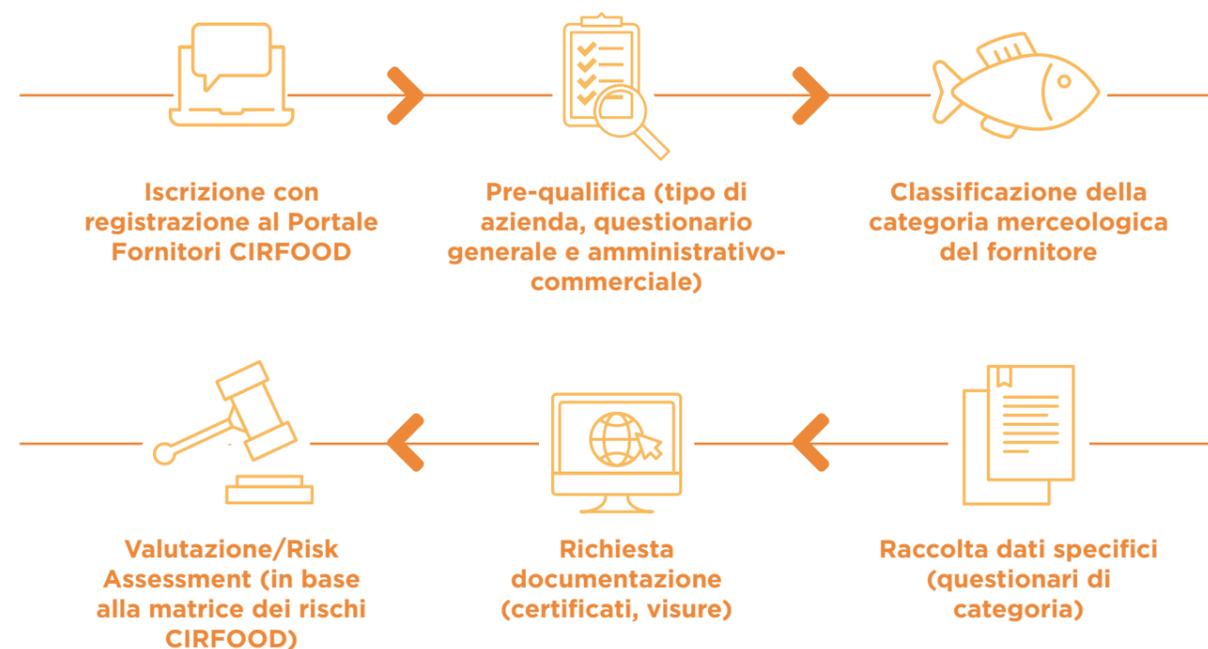
FORNITORI

Dal 2017, la Direzione Acquisti si avvale nella selezione, qualifica e valutazione dei fornitori di un portale web dedicato.

Ogni candidato nuovo fornitore, per essere qualificato, deve iscriversi al Portale Fornitori CIRFOOD, superare diverse fasi di valutazione preliminare, documentale e tecnica, in funzione della natura e del livello di criticità del prodotto/servizio fornito.

La valutazione avviene attraverso l'analisi dei rischi potenziali in base alla categoria merceologica per la quale il fornitore si è candidato (risk assessment).

I fornitori attivi sono poi rivalutati periodicamente sulla base dei punteggi ottenuti e al verificarsi di non conformità gravi in corso di fornitura.



Nel 2020, è stato rivisto il risk assessment introducendo nuove categorie merceologiche nella valutazione ambientale e sociale dei fornitori all'interno del Portale Fornitori CIRFOOD.

Per implementare in modo sempre più strutturato l'attività di risk assessment, nel 2020 è stata inserita **una nuova figura** nella Direzione Acquisti di Quality Assurance a presidio delle attività di qualifica, valutazione e monitoraggio della supply chain di CIRFOOD.

Anche se nel 2020 non è stato possibile svolgere la maggior parte degli audit programmati (a causa delle limitazioni sugli spostamenti, delle chiusure aziendali e delle nostre politiche interne di prevenzione alla diffusione del Covid-19), sono stati comunque effettuati **7 audit di sicurezza alimentare** sui fornitori, affidati a enti accreditati, sfruttando, laddove possibile, la modalità di auditing da remoto.

Gli audit hanno carattere di verifica generale, quindi non si focalizzano esclusivamente sul superamento delle non conformità che hanno motivato l'audit, ma tutto il sistema qualità viene verificato mediante apposite checklist.

A partire dagli standard internazionali GFSI (Global Food Safety Initiative), infatti, è stata

redatta **una checklist proprietaria CIRFOOD** per la valutazione dei sistemi di gestione dei fornitori di alimenti. Questo strumento consente di rendere oggettiva l'ispezione, perché il livello di dettaglio consente, chiunque sia l'auditor, di osservare e valutare in modo omogeneo i fornitori, sia secondo i requisiti di sicurezza riconosciuti internazionalmente sia secondo i requisiti specifici di CIRFOOD. È costruita in modo da essere applicabile a tutte le realtà oggetto di verifica, indipendentemente dalle dimensioni e dal prodotto. Fornisce un punteggio al fornitore che consente nel tempo di verificare il rating dello stesso e definisce gli ambiti di non conformità maggiore (nc1) o minore (nc2). Raccoglie i punti di forza e di miglioramento di ciascun fornitore verificato.

A questi si aggiungono anche verifiche su fornitori effettuati da enti certificatori esterni seguendo criteri etico sociali, quali SA 8000 o SMETA. Negli ultimi due anni sono stati svolti 6 audit di questo tipo: 3 fornitori hanno superato la verifica senza Non Conformità (NC), un fornitore ha avuto una NC maggiore e due fornitori NC minori. Tutte le NC riguardavano aspetti di sicurezza. Non sono emersi aspetti critici relativamente a lavoro minorile, lavoro obbligato, libertà d'associazione.

FORNITORI ATTIVI E VALUTATI	2020	2019
Nr. fornitori attivi nell'anno*	645	726
Nr. fornitori coinvolti in attività di valutazione**	2.761	2.456

Il Portale Fornitori si aggiorna costantemente. I dati riportati sono la fotografia a febbraio 2021.
*Con acquisto superiore a 500 euro l'anno.
**Tramite Portale Fornitori CIRFOOD.

Compilando il questionario online, i potenziali e attuali fornitori sono valutati in maniera strutturata in base ai prodotti/servizi offerti. La **completezza delle informazioni fornite** costituisce un **patrimonio informativo fondamentale**, perché permette di costruire l'albo dei fornitori qualificati.

Le informazioni raccolte permettono di individuare velocemente le aziende idonee a intrattenere futuri rapporti commerciali e di valutare quelle

aziende che già collaborano con noi. Inoltre, il portale consente, attraverso i punteggi ottenuti dai fornitori iscritti, di **evidenziare eventuali aree di miglioramento o di rischio**.

Vista l'emergenza dovuta alla pandemia e i cali drastici di volume, nel 2020 abbiamo cercato di mantenere l'attuale catena di fornitura, senza intervenire con cambiamenti significativi nel parco fornitori.



CRITERI ADOTTATI DALLA DIREZIONE ACQUISTI IN FASE DI SELEZIONE DI UN NUOVO FORNITORE:

- capacità tecnico/produttiva relativamente al prodotto/servizio richiesto;
- affidabilità;
- qualità del servizio/prodotto;
- rapporto qualità/prezzo;
- tempi di evasione ordine;
- certificazioni di prodotto e/o sistema;
- garanzia del mantenimento degli standard di fornitura;
- valutazione positiva del processo di Risk Assessment;
- eventuale audit propedeutico alla qualifica.

Nelle valutazioni, possono essere usati criteri socio-ambientali.

Per i criteri sociali richiediamo a tutti i fornitori la conformità e accettazione di questi requisiti:

- Codice Etico CIRFOOD;
- certificazione SA 8000 o, in assenza, rispetto dei requisiti previsti dallo standard o di altri schemi certificativi equivalenti, quali SMETA.

Per i criteri ambientali, richiediamo ai fornitori:

- certificazioni ambientali quali ISO 14001 o, in assenza di queste, conferma dei sistemi di gestione ambientali interni all'organizzazione (come sistemi di monitoraggio dei consumi energetici o politiche aziendali).

48%

NUOVI FORNITORI
VALUTATI SECONDO
CRITERI AMBIENTALI

37%

NUOVI FORNITORI
VALUTATI SECONDO
CRITERI SOCIALI

146

NUOVI FORNITORI
VALUTATI SECONDO CRITERI AMBIENTALI

113

NUOVI FORNITORI
VALUTATI SECONDO CRITERI SOCIALI

I dati riportati sono la fotografia a febbraio 2021.



CRITERI AMBIENTALI MINIMI

L'approvazione dei nuovi **Criteri Ambientali Minimi per la ristorazione collettiva** (Decreto 10 marzo 2020) riguarda la:

- ristorazione scolastica;
- ristorazione uffici, università e caserme;
- ristorazione socio-sanitaria.

Tra i requisiti base:

- prediligere **materiale riutilizzabile** rispetto al monouso (come il piatto SIRI, vedi a pag. 131);
- ove possibile scegliere **imballaggi ecosostenibili** (come imballaggi riutilizzabili o in materiale biodegradabile e compostabile);
- acquisto o fornitura di attrezzature ad **alta efficienza energetica** nei locali dell'ente.

Tra i requisiti premianti:

- **aumento delle percentuali di prodotti alimentari biologici**, km zero e filiere corte;
- **logistica a ridotto impatto ambientale**.

Per adeguarci ai nuovi criteri, abbiamo redatto documenti che sintetizzano i punti salienti del decreto, modalità di redazione dei menu e caratteristiche delle materie prime food.

NUOVI CAM, TRA LUCI E OMBRE

L'approvazione dei nuovi **Criteri Ambientali Minimi per la ristorazione** sta portando cambiamenti nella politica degli acquisti e nei relativi impatti sul business.

Tra le criticità:



SOSTENIBILITÀ ECONOMICA



REPERIBILITÀ PRODOTTI ITTICI



DISPONIBILITÀ DI PRODOTTI BIOLOGICI A KM 0 E A FILIERA CORTA.



SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

A una crescita delle richieste complessive generate dal connubio tra criteri di base e premianti, non sembra al momento far seguito un parallelo e contestuale aumento delle basi d'asta. Le formule utilizzate in sede di gara sembrano ancora privilegiare chi offre il prezzo più basso. Queste due dinamiche opposte pongono un **serio problema di sostenibilità economica dei nuovi CAM** per le aziende di ristorazione, e quindi anche per CIRFOOD.



REPERIBILITÀ PRODOTTI ITTICI

Altre criticità riguardano i **prodotti ittici**. I nuovi CAM vincolano alla provenienza da zone FAO ritenute "presumibilmente poco sfruttate", che non sono organizzate per la fornitura di prodotti che rispondono alle esigenze dei servizi di ristorazione scolastica (in termini di porzioni, varietà e sicurezza alimentare) e con costi più elevati in generale, trascurando l'intero panorama di filiere di pesca sostenibile certificata. Come per il biologico, si riducono le specie ittiche da pesca in mare. Anche sui servizi di ristorazione collettiva per adulti si osserva una riduzione delle varietà disponibili in funzione delle sopra citate zone FAO con costi non sostenibili.



DISPONIBILITÀ PRODOTTI BIO KM 0 FILIERA CORTA

L'attuale **indisponibilità, per alcune categorie merceologiche, di volumi di produzione biologica** in grado di soddisfare, con costanza, le esigenze e le richieste della ristorazione collettiva rappresentano un'altra grave criticità. Un altro aspetto è quello relativo alla **premierità dei localismi**, attraverso la fornitura di prodotti biologici a km zero e filiera corta. Si dovrà entrare in contatto con microimprese locali, poco strutturate e poco organizzate, che comportano sia un aumento dei costi di acquisto per mancata concorrenza, sia un aumento dei costi di controllo, per tutto ciò che riguarda la sicurezza alimentare dei prodotti.

LA RISPOSTA DI CIRFOOD

CIRFOOD si impegna sempre più nella selezione di fornitori locali, in linea con i requisiti dei nuovi CAM 2020 e sulla base di quanto richiesto dalle stazioni appaltanti. Grazie ai **rigorosi standard interni** di selezione e monitoraggio della catena di fornitura, CIRFOOD genera valore aggiunto alle stesse imprese locali in termini di sicurezza alimentare, standard qualitativi e miglioramento continuo.

Nel 2020 è stata avviata la **mappatura di potenziali fornitori locali** che copre le regioni maggiormente servite da CIRFOOD, per un totale di circa **1.000 potenziali fornitori**, per i quali si dovranno attivare le fasi di qualifica più idonee.

Da considerare che l'incremento della quota di fornitori locali, caratterizzati nella maggior parte da microimprese, porta a un **maggior rischio della supply chain in termini di garanzie di sicurezza dei prodotti alimentari** e un **aumento dei costi di controllo**, per tutto ciò che riguarda la sicurezza alimentare dei prodotti.

Nel 2021 è allo studio da parte di CIRFOOD un flusso **dedicato alle microimprese** dalla fase di pre-qualifica fino al monitoraggio degli stessi, per poter garantire adeguati standard di sicurezza alimentare.

1.000
POTENZIALI FORNITORI LOCALI INDIVIDUATI

ACQUISTI DIRETTI.

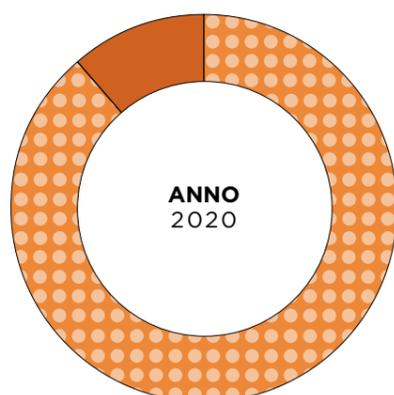


Nel 2020 abbiamo servito **58,5 milioni di pasti**. Tutti i dati del 2020 sono stati influenzati dall'impatto negativo della pandemia Covid-19, che ha fortemente compromesso e ridotto l'attività e il business dell'impresa, sia nel periodo di lockdown sia di fermo produttivo, dettato dalle continue disposizioni di legge imposte dall'emergenza, nonché dalla generale riduzione dell'attività nel settore commerciale e della ristorazione aziendale per effetto dello smart working in molte aziende nostre clienti.

La riduzione più drastica si rileva nel food, mentre per il non food c'è una sostanziale tenuta dello spending dovuta principalmente all'aumento di acquisti di prodotti per la detergenza, pulizia e materiali per la sanificazione, materiali per il confezionamento dei pasti in monoporzione (piatti, posate in plastica), nonché DPI (per rispettare i protocolli di sicurezza e igiene).

(IN EURO)	2020	2019
FOOD	97.140.488	142.502.446
NO FOOD	12.194.458	12.962.625
ALTRO*	0	9.821.053
Totale (food+no food)	109.334.946	165.286.124

* Per effetto di revisione, alcune categorie di prodotti (elaborati/confezionati) sono stati classificati nel food, mentre nel Bilancio di Sostenibilità 2019 erano riportati come "altro food"; quest'ultima categoria risulta pertanto azzerata.



● **88,8%** FOOD
● **11,2%** NO FOOD

ACQUISTI RESPONSABILI.

Nella ristorazione collettiva, la selezione e qualifica dei fornitori e la scelta delle materie prime è strettamente vincolata al rispetto di un capitolato d'appalto, in cui il committente definisce le specifiche del servizio richiesto.

Tali segmenti di attività, in primis la refezione scolastica e in particolare a seguito dell'entrata in vigore dei nuovi CAM 2020, richiedono o privilegiano prodotti quali, a titolo esemplificativo, da agricoltura biologica, DOP, IGP, da filiere equosolidali, agricoltura sociale o aderenti alla rete LAQ (Lavoro Agricolo di Qualità), nonché filiera corta, km zero, pesca sostenibile, benessere animale e antibiotic-free.

Anche per questo, le quote di prodotti con valenze sostenibili costituiscono una percentuale rilevante dei nostri acquisti, sebbene si sia registrato un importante calo dei volumi a causa della pandemia. Nonostante le difficoltà, anche nel 2020 per il secondo anno consecutivo, **uova e ovoprodotti, sia per ristorazione collettiva che commerciale, provengono da galline allevate a terra.**

La pandemia Covid-19 non ha inciso sulla quota di pasta di semola prodotta con grano duro 100% italiano approvvigionata, che si è attestata sopra il 77%.

Uno dei nostri fornitori di pasta di grano duro compensa al 100% la produzione di emissioni di CO₂ per le due linee di pasta di grano duro italiano acquistate da CIRFOOD (tramite piattaforma Quanta). Nel 2020, l'ente di controllo Bios ha comunicato l'avvenuta compensazione di **638,42 tonnellate di CO₂**.

Sono risultati in aumento i **prodotti ittici da pesca sostenibile**, raggiungendo la quota del **34,5%** nel 2020 con un incremento del 20% rispetto al 2019. Questo grande traguardo è un'ulteriore conferma dell'impegno di CIRFOOD verso acquisti sempre più sostenibili, anche in un anno fortemente impattato da grandi difficoltà e drastici cali dei volumi.

Nel 2020 abbiamo proseguito l'impegno ad acquistare prodotti provenienti da terreni confiscati alle criminalità organizzate e ora gestiti dal **Consorzio Libera Terra**, acquistando oltre 4.000 kg di alimenti, per un valore di circa 11.000 euro (più precisamente, **10.638 euro per 4.127 kg**).

La riduzione dei volumi è dovuta all'annullamento della giornata dedicata al contrasto alle mafie indetta tutti gli anni dal Consorzio Libera Terra per il primo giorno di primavera, che nel 2020 non si è svolta.

% ACQUISTI CON VALENZE SOSTENIBILI	2020	2019
Prodotti provenienti da agricoltura biologica*	13,6%	19,5%
Prodotti IGP/DOP/STG*	2,5%	3,1%**
Frutta equosolidale	4,9%	7%
Prodotti ittici da pesca sostenibile (MSC/ASC/BIO)	34,5%	28,8%
Uova e ovoprodotti da galline allevate a terra	~ 100%	~100%
Carni avicole allevate a terra	100%	100%
Carni bovine da animali nati, allevati, macellati e selezionati in Italia	49,6%	57,5%
Pasta di semola di grano duro da grano 100% italiano	77,3%	77,8%

La percentuale è calcolata sulla categoria di riferimento, salvo se indicato diversamente e si riferisce sia alla ristorazione collettiva sia commerciale.
 *% sul totale acquisti food.
 **% dato ricalcolato rispetto all'edizione 2019, quando era riportato il 4%, su una nuova base dati.

77,3%
PASTA DI SEMOLA DI GRANO DURO
100% ITALIANO

34,5%
PESCE DA PESCA SOSTENIBILE

PROSEGUE L'IMPEGNO PER LE LIBERTÀ DEGLI ANIMALI

Nel contesto del Piano Nazionale Integrato del Ministero della Salute, le autorità competenti verificano annualmente attraverso ispezioni e audit che i nostri fornitori rispettino il criterio delle cinque libertà per la tutela del benessere animale (in particolare per gli avicoli), secondo gli alti standard stabiliti dalle leggi nazionali e dai regolamenti europei nati sulla base dei pareri dell'Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare (EFSA).

LE CINQUE LIBERTÀ

1

potersi alimentare in modo corretto e soddisfare sempre il bisogno di bere e di nutrirsi

2

avere un ambiente fisico adeguato

3

avere cure adeguate in caso di malattia

4

vivere in condizioni che li preservino da stress o paura

5

poter manifestare i comportamenti propri della loro specie

PRODOTTI ECOSOSTENIBILI NO FOOD

L'impegno di CIRFOOD sui prodotti non food ecosostenibili prosegue, anche in risposta alle esigenze dei capitolati e dei nuovi CAM.

Le politiche di acquisto prediligono l'impiego di detersivi comuni nel formato concentrato (non disponibile per i detersivi eco), così da contenere il consumo di plastica, diminuire i volumi e raggiungere una logistica ottimizzata.

Inoltre, nelle strutture CIRFOOD sono sempre più utilizzati dispenser e dosatori che assicurano il consumo di un corretto quantitativo di detergente, evitando sprechi.

Quest'anno, a fronte di una diminuzione nei volumi d'acquisto per la detergenza (dovuta alle chiusure delle strutture), abbiamo riscontrato un aumento dei materiali monouso, per rispetto delle misure anti-Covid-19, con una quota in diminuzione rispetto al totale per effetto dell'indisponibilità sul mercato di prodotti dalle valenze sostenibili nelle quantità necessarie.

Nel 2021, è in programma uno studio di fattibilità per incrementare l'acquisto di materiali non food riutilizzabili rispetto all'impiego di materiale monouso. Laddove non fattibile per esigenze da parte dei nostri clienti o temporanee, si andrà a privilegiare l'uso di materia prima eco-sostenibile (biodegradabile e compostabile).

Da quest'anno, abbiamo incluso nella rendicontazione la quantità di tovagliette e tovaglioli ecosostenibili utilizzati, che è risultata in crescita rispetto al 2019.

ACQUISTI CON VALENZE SOSTENIBILI

ACQUISTI CON VALENZE SOSTENIBILI	2020		2019	
	quantità	quota %	quantità	quota %
TOT prodotti per la detergenza eco (ECOLABEL, SWAN, ecc.) (in kg)	108.860	14,1%	168.311	15,1%
TOT materiali a perdere ecocompatibili (pz): piatti/bicchieri/posate	11.800.227	7,3%	18.519.566	12,3%
Materiali a perdere biodegradabili e compostabili (kg): bobine pellicole termosaldabili	2.023	2,2%	3.985	4,8%
Materiali a perdere ecosostenibili certificati (FSC, ECOLABEL, ecc.) (pz.): tovagliette e tovaglioli	4.709.568	4,8%	4.270.000	2,1%
Materiali a perdere biodegradabili e compostabili (pz): rotoli, asciugamani, sacchi per l'immondizia e shopper	10.808.100	82%	11.405.975	76,8%

LA NUOVA CULTIVAR FAVOLOSA RESISTE ALLA XYLELLA

Nel 2020, nonostante il calo dei volumi, prosegue l'impegno di CIRFOOD nel supportare le aziende acquistando **137.730 litri di olio extravergine d'oliva 100% italiano** direttamente dalle zone del **Salento** colpite dall'epidemia di **Xylella fastidiosa** (batterio che provoca l'essiccazione degli ulivi) e nello stesso tempo sostenendo le aziende che s'impegnano nella ricerca di **soluzioni e innovazioni agronomiche di contenimento** e contrasto all'epidemia e a salvaguardare l'economia locale.

Grazie anche al nostro contributo, è proseguita la ricerca e sperimentazione che ha portato nel 2020 alla prima produzione di **4 ettari di piante di una nuova cultivar italiana (Favolosa FS-17) che resiste al batterio.**



BEVANDE

Il servizio FreeBeverage, che è prevalente nella ristorazione aziendale, consiste nella distribuzione self service di acqua microfiltrata naturale e gassata, succhi e bevande naturali, bibite gassate e bevande equosolidali certificate Fairtrade.

Il servizio FreeBeverage consente di ridurre l'impatto ambientale delle bevande confezionate attraverso la riduzione delle bevande in bottiglie di plastica (e del trasporto su gomma che servirebbe a consegnarle), con conseguente riduzione delle emissioni di CO₂.

Nel 2020, a causa della pandemia Covid-19, si è registrata una drastica riduzione dei pasti serviti con questo sistema (poco più di 3 milioni), con una riduzione di 123 tonnellate di CO₂ e l'uso di bevande certificate Fairtrade per un quarto di essi.

I fornitori di servizi di freebeverage si stanno adeguando alla nuova situazione introducendo impianti touchless, da proporre anche in progetti di gara.

Prosegue anche il percorso di sostituzione delle bottigliette d'acqua in favore degli erogatori, avviato nel 2018 per la Sede Centrale, con l'obiettivo di arrivare alla completa eliminazione. Nel 2020 sono state acquistate 873 bottigliette d'acqua.

Nel nuovo RITA Pieve è stata comunque prevista la predisposizione per l'eventuale installazione futura degli erogatori a libero servizio.

Nel 2020, nei RITA dell'area Emilia Est e all'ospedale del CONA di Ferrara è stata sostituita l'acqua in bottiglia in PET con bottiglie della linea ecogreen (in RPET, cioè PET riciclato).

Prosegue l'impegno di CIRFOOD a promuovere l'inserimento di erogatori di acqua all'interno dei ristoranti aziendali dei nostri clienti, nonostante la pandemia Covid-19 abbia impattato negativamente in quanto, per sicurezza, in molti casi i clienti hanno richiesto il ritorno al monouso.

ACQUISTI CON VALENZE SOSTENIBILI FREEBEVERAGE*

ACQUISTI CON VALENZE SOSTENIBILI	2020	2019
Pasti serviti con bevande annue tramite sistema FreeBeverage (nr.)	3.296.816	6.971.711
Pasti serviti con bevande annue certificate Fairtrade tramite sistema Freebeverage (nr.)	819.058	2.101.605
Rifiuti plastici e/o alluminio evitati (tons)	122	257
CO₂ evitata (t)	123	260
Petrolio non utilizzato** (t)	116,3	246
Merce non trasportata (t)	5.069	10.720

*I dati si basano su elaborazioni del fornitore General Beverage.

**Si riferisce al quantitativo che sarebbe stato necessario per produrre le bottiglie PET.



LOGISTICA.

Una **supply chain sostenibile** privilegia la **centralizzazione** dei volumi su un'unica piattaforma distributiva.

In CIRFOOD, ci avvaliamo della piattaforma **Quanta Stock and Go**, dedicata alla logistica delle materie prime che acquistiamo.

Anche per il 2020, la politica degli acquisti è proseguita in quest'ottica di centralizzazione della catena di fornitura.

Nel 2020, l'acquistato a valore delle merci transitate dalla piattaforma è diminuito a seguito della pandemia da Covid-19 che ha visto un calo drastico dei volumi (-30,7% sul 2019).

Dalla piattaforma è passato il **37,6% totale degli acquisti (food + no food diretti)** (registrando un

+5% sul 2019) e, **per il food, la quota è salita al 57,5%**, a conferma dell'impegno a centralizzare il più possibile i volumi d'acquisto.

A causa dell'emergenza Covid-19, nel 2020 abbiamo registrato, sulla piattaforma Quanta, una riduzione molto significativa, del 55% dei volumi nei primi tre mesi del lockdown (marzo-maggio 2020), con una riduzione dell'11% dei codici attivi gestiti.

Si è cercato di ottimizzare il demand & planning delle materie prime sulle uniche strutture rimaste aperte, con un grande lavoro tra le varie funzioni e di grande collaborazione con il parco fornitori. Grazie all'attenta gestione e pianificazione delle scorte, CIRFOOD è riuscita a ridurre al minimo le eccedenze.

RIPARTIZIONE ACQUISTI FOOD DA QUANTA STOCK AND GO

(a valore, esclusi beverage pane e ortofrutta)

AREA	2019		2018	
	acquistato in euro	% sul food	acquistato in euro	% sul food
Area Emilia Ovest	2.131.495	3%	3.688.235	3,4%
Area Emilia Est	2.001.408	2,8%	3.574.621	3,3%
Area Nord Ovest	2.183.511	3,1%	3.784.144	3,5%
Area Lombardia	3.639.625	5,2%	4.720.546	4,4%
Area Nord Est	3.415.606	4,8%	5.705.167	5,3%
Area Centro	10.369.347	17,7%	15.839.098	14,6%
Area Centro Sud	5.900.268	8,4%	11.643.542	10,7%
Div. Rist. Com. Ie	306.379	0,4%	1.012.741	0,9%
Totale piattaforma Quanta Stock and Go	40.545.212	57,5%	58.535.405	53,9%

+5%

TREND
TRANSITATI SULLA PIATTAFORMA

57,5%

DEGLI AQUISTI FOOD
TRANSITATI SULLA PIATTAFORMA*

* Esclusi beverage, pane e ortofrutta.

I locali aperti hanno ricevuto spesso materia prima di qualità superiore al capitolato (per esempio, biologica) così da smaltire i prodotti in scadenza destinati principalmente alle scuole, evitando sprechi.

Da settembre, con il riavvio dei servizi scolastici è stato pianificato un graduale riassortimento delle materie prime accompagnato da una semplificazione dei menu per agevolare

le nuove condizioni di servizio (per esempio, vassoi multiscoperto per garantire la somministrazione del pasto in un'unica erogazione e quindi diminuire il tempo di contatto tra gli operatori e i bambini).

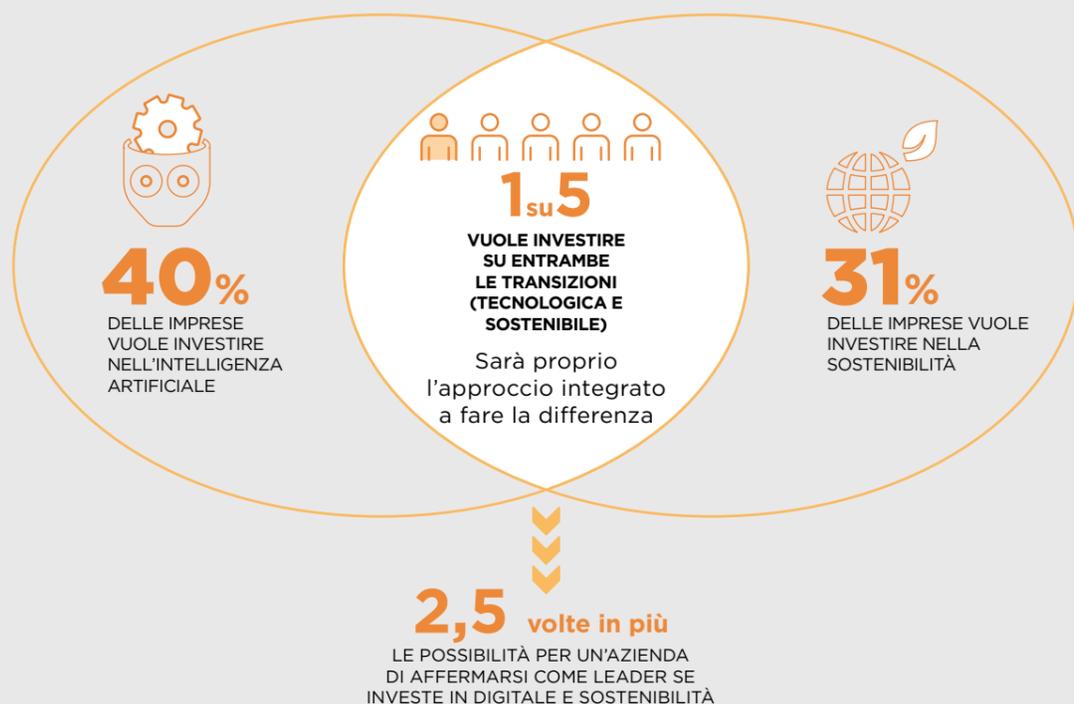
Dalla piattaforma Quanta Stock and Go sono stati devoluti 5.951 kg di alimenti prossimi alla scadenza ad associazioni benefiche.



FOCUS SU...

OVERVIEW

SOSTENIBILITÀ E INTELLIGENZA ARTIFICIALE, UN BINOMIO SEMPRE PIÙ STRETTO



Fonte: LifeGate 27/01/2021 sullo studio Accenture "The European double-up" (22/01/2021).

INTELLIGENZA ARTIFICIALE.

Nonostante la crisi pandemica, CIRFOOD ha continuato a investire, anche nel 2020, in progetti di innovazione e ottimizzazione, in ottica di sostenibilità economica e ambientale. A ottobre 2020 è stato lanciato, con la società Ammagamma, **un sistema di ottimizzazione di riordino al magazzino** con algoritmi di Artificial Intelligence (AI) all'interno della piattaforma Quanta Stock and Go. Il sistema è composto da due fasi: il Demand Forecasting e l'Inventory Optimization. Nella prima fase si prevede la domanda di mercato per il mese successivo alla data di rilevazione, in modo tale da sapere quale sarà la richiesta di cibo da parte delle mense e delle cucine gestite dalla nostra impresa.

Nella seconda fase, invece, l'algoritmo di AI utilizza le previsioni di domanda per suggerire quando fare gli ordini ai vari fornitori: in questo modo, le quantità di merce saranno adeguate per soddisfare il fabbisogno e, al tempo stesso, minimizzare il volume immobilizzato a magazzino e quindi abbattere il food waste. Il 2021 sarà l'anno del roll-out del progetto. I benefici attesi (in condizioni di stabilità e non in emergenza pandemica) sono l'**ottimizzazione delle previsioni di domanda**, un **incremento della sostenibilità con riduzione del food waste** e un'**ottimizzazione nella gestione dello stock del magazzino**. In base alle stime, l'obiettivo è una riduzione del 15% dello spreco, pari a 111 tonnellate.

Nel 2020 è stato anche implementato, come progetto pilota, un sistema di tracciatura dei materiali riutilizzabili (roll e casse), grazie al sistema RFID e al codice a barre. Nel 2021 si inizieranno a tracciare e monitorare i flussi del materiale in entrata e in uscita dalla piattaforma Quanta Stock & Go.

Il ricorso a una supply chain innovativa gioca un ruolo decisivo nella gestione efficiente dello spazio a disposizione e di conseguenza dello stock e degli ordini. Ottimizzare i processi di stoccaggio consente, infatti, di ridurre i rischi di obsolescenza dei prodotti e quindi gli esuberanti alimentari, garantendo al contempo materie prime sempre fresche.



STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO: **FORNITORI**



PROGETTI IN CORSO E SVILUPPI 2021

L'impatto della pandemia ci ha costretti a rimandare molti progetti al 2021.

Nel 2021 è anche previsto un risk assessment della catena di fornitura basato su criteri di Corporate Social Responsibility, finalizzato al miglioramento del rispetto di diritti umani e per condizioni di lavoro dignitose.

È nostra intenzione rafforzare le procedure di selezione, qualifica e valutazione del parco fornitori in ottica di miglioramento continuo, tramite un sistema di **reversioning del questionario Portale Fornitori** CIRFOOD e stabilendo opportuni kpi di monitoraggio.

Per la ristorazione sociosanitaria, al centro pasti di Fabbro (RE) stiamo sperimentando alcune attrezzature innovative (omogeneizzatore HOT MIX PRO), per migliorare presentazioni e consistenze dei piatti frullati, riducendo gli sprechi e migliorando modalità e sicurezza sul lavoro.

Da inizio 2020 è attivo un team di lavoro multidisciplinare sul **Progetto Disfagia**, che valuta gli aspetti tecnici di consistenza, viscosità, sapore, presentazione dei piatti, e prende in considerazione le implicazioni psicologiche legate al pasto per un paziente disfagico, utilizzando la misurazione delle rimanenze nel vassoio per migliorare i piatti in modo da soddisfare gli obiettivi nutrizionali, senza trascurare gli aspetti sensoriali ed emotivi. L'obiettivo della ricerca è limitare gli sprechi e migliorare la gradibilità e la funzionalità dei piatti prodotti nelle nostre cucine. Se la situazione pandemica migliorerà, nel 2021 il progetto sarà sviluppato in alcune case di riposo.



CONTROLLI E VERIFICHE.

La nostra attività ha un elevato impatto sociale per la salute e sicurezza del consumatore: produciamo infatti pasti per bambini, adulti, anziani, in scuole, aziende e strutture sociosanitarie. Il 100% dei nostri prodotti e servizi è controllato al fine di verificare gli impatti sulla salute e la sicurezza del consumatore.

Per questo, disponiamo di una funzione organizzativa dedicata al **presidio dei sistemi certificati**, nonché di professionisti e consulenti esterni per il monitoraggio della soddisfazione dei clienti e di laboratori di analisi qualificati per il **controllo di alimenti e ambienti**. Ogni sistema viene riesaminato **annualmente**, attraverso un controllo dell'efficacia e un'analisi dei dati delle attività svolte.

CIRFOOD ha basato l'evoluzione della propria strategia sulla sicurezza alimentare affidandosi a sistemi di gestione (norme ISO 9001, ISO 22000, ISO 22005). Su oltre 1.000 strutture produttive complessive, le cucine certificate ISO 22000 sono passate da **6 a 16** nell'arco dei cinque anni. Nel 2020, è infatti stata estesa la certificazione a un altro sito, in provincia di Mantova.

Nell'ambito dell'attività di sorveglianza dell'ente di certificazione sull'ISO 22000 sono emerse 2 non conformità minori in ambito qualità, già tutte prese in carico e risolte nei tempi richiesti.

CONTROLLI INTERNI ED ESTERNI

Il presidio della sicurezza alimentare è garantito con sistemi di **audit interni e di analisi su materie prime, ambienti di lavoro e prodotto finito** che nel tempo sono stati migliorati, affinando le checklist, digitalizzandole e sviluppando sistemi di gestione delle non conformità basate su supporti cartacei e digitali. Nella funzione di Sistemi Certificati è stata dedicata una persona agli audit fornitori.

L'impostazione del pannello analitico utilizzato è stata rivista e migliorata rendendo immediatamente visibile per ogni parametro di analisi preso in considerazione, anche il riferimento utilizzato per la definizione dei **limiti di accettabilità**. La scelta dei parametri analitici e dei limiti analitici per ogni matrice è frutto di un **risk assessment** elaborato per monitorare la totalità degli aspetti utili a garantire la salubrità delle preparazioni e la salute del consumatore finale.

Sono stati individuati parametri microbiologici sulla base dei rischi derivanti dalla materie prime, dal processo di produzione dei pasti e dall'acqua di rete, tenendo conto dei criteri previsti dalla normativa vigente, delle Linee guida per il controllo ufficiale ai sensi del Reg CE882/04 e Reg 854/04" Conferenza Stato Regioni e Province Autonome Rep. Atti N°212/CSR del 10 novembre 2016, delle linee guida emanate dal Ce.I.R.S.A. (Centro Interdipartimentale di Ricerca e Documentazione sulla Sicurezza Alimentare Regione Piemonte) e dai riesami annuali CIRFOOD relativi alle numerosissime risultanze analitiche svolte in regime di autocontrollo.

A maggiore tutela del consumatore, il pannello analitico è riesaminato annualmente e può essere ulteriormente revisionato a fronte di numerose variabili, per esempio l'evoluzione normativa o nuovi processi di risk assessment. Nel 2020 è stato incrementato il numero di parametri chimici e microbiologici presi in considerazione.

Da febbraio 2020, le attività dei vari segmenti hanno subito chiusure legate all'emergenza pandemica. In particolare, si è bruscamente interrotta l'attività di refezione scolastica per l'anno scolastico 2019/2020, riprendendo poi a ottobre 2020, ma con una riduzione dei pasti prodotti.

Il drastico calo ha provocato la riduzione delle attività di verifica interna (analisi e ispezioni) ed esterna, anche nel rispetto della salute degli operatori degli organi di controllo, dei laboratori convenzionati e del personale CIRFOOD, che per un certo periodo non ha potuto recarsi nelle cucine e nei refettori.

Dei **388 controlli esterni** di carattere igienico-sanitario **effettuati** nel 2020, 133 hanno comportato almeno una prescrizione.

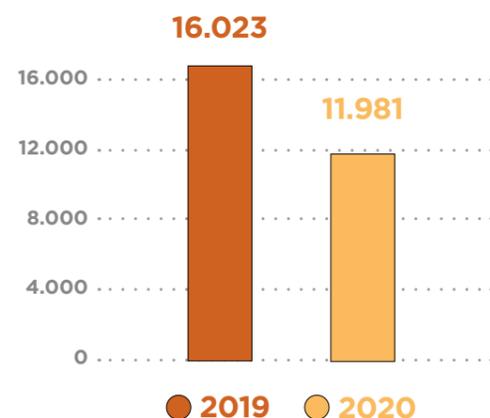
ISPEZIONI E CAMPIONAMENTI ALLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

ISPEZIONI E CAMPIONAMENTI ALLE UNITÀ PRODUTTIVE	2020	2019
Nr. ispezioni igienico-sanitarie esterne (ASL/NAS o altri enti)	388	816
Nr. campionamenti igienico-sanitari esterni (ASL o altri enti)	40	75
Nr. ispezioni interne* (assistenti produzione, laboratori, uffici prodotto e sistemi certificati)	1.080	1.760

*I controlli interni sono di carattere igienico-sanitario e di salute e sicurezza.

ANALISI IN AUTOCONTROLLO

Analisi effettuate in autocontrollo per aspetti igienico-sanitari.



Abbiamo ricevuto alcuni reclami relativi al servizio da parte di clienti: la quota percentuale sui pasti erogati è residuale e in calo.

ANNO	NR. RECLAMI CLIENTI	NR. PASTI	RECLAMI/NR. PASTI
2020	62	58.544.000	0,0001%
2019	195	90.780.000	0,0002%

Nel 2020 è stata ricevuta una sanzione per carenza di etichettatura in relazione alle informazioni da fornire ai consumatori. Il valore della sanzione era di 700 euro ed è stata pagata, oltre a dotare il terminale di fruizione dei pasti di un ricettario con indicazione degli allergeni previsti nelle varie preparazioni.

SANZIONI	2020	2019
Nr. sanzioni ricevute	11	50
Valore delle sanzioni monetarie (euro)	14.756	61.071
Nr. sanzioni risolte attraverso meccanismi formali	8	33
Nr. sanzioni gestite con ricorso	3	17
Importo sanzioni amministrative oggetto di ricorso (euro)	5.015	29.358
Rapporto sanzioni pagate/ispezioni	2% (8 su 388)	4% (33 su 816)



PROGETTI IN CORSO

Per l'anno 2020 sono stati portati a compimento diversi progetti che hanno contribuito a migliorare la nostra capacità di gestione permettendoci di governare ancora meglio i nostri processi a garanzia della salute dei nostri consumatori.

VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ DEI MATERIALI A CONTATTO CON GLI ALIMENTI (MOCA)

Si è implementato un sistema di valutazione della conformità dei materiali a contatto con gli alimenti, basato sull'utilizzo di format frutto del confronto con le associazioni di filiera e condivisi con i fornitori, che permette di semplificare i processi di verifica e meglio assicurare la certezza della conformità dei materiali che vengono acquistati e la loro idoneità all'utilizzo. Sono anche state inserite verifiche ulteriori sulla possibile presenza di ingredienti allergenici nei materiali a contatto con gli alimenti, per garantire sempre di più la salute anche di quei consumatori con allergie verso specifici ingredienti alimentari.

VALIDAZIONE ACRILAMIDE

Il Regolamento 2158/2017 stabilisce misure di attenuazione e livelli di riferimento per la riduzione della presenza di acrilamide negli alimenti.

È necessario garantire la sicurezza alimentare e ridurre la presenza di acrilamide nei prodotti alimentari costituiti da materie prime che contengono i suoi precursori (per esempio prodotti da forno e prodotti a base di patate) stabilendo le opportune misure di attenuazione.

Gli operatori di ristorazione devono limitarsi a seguire le indicazioni di cottura indicate dai produttori sulle confezioni per garantire di mantenere i livelli di acrilamide entro i limiti di legge.

A maggior tutela dei propri consumatori, CIRFOOD ha deciso di analizzare alcuni dei propri prodotti finiti, fra quelli che potrebbero maggiormente essere fonte di acrilamide.

Lo studio ha interessato **sette tipologie** di prodotti e, con la collaborazione di diverse cucine sparse su tutto il territorio nazionale, sono stati prelevati e analizzati **29 campioni**. L'unico prodotto risultato a rischio sono state le patate fritte.

Le modalità di cottura attualmente utilizzate restano confermate e per rendere più semplice il lavoro quotidiano, sono state predisposte delle tabelle colorimetriche, che in modo semplice e intuitivo guidano gli operatori per raggiungere il giusto grado di cottura.

Attraverso la comparazione con fotografie, è infatti possibile friggere le patatine arrivando a un livello di colorazione che ne garantisca la cottura senza arrivare alla formazione di concentrazioni pericolose di acrilamide.



EDUCAZIONE ALIMENTARE E INFORMAZIONI NUTRIZIONALI.

Per valorizzare i menu e le materie prime, realizziamo attività di comunicazione con materiali che ci permettono di proporre in modo sistematico informazioni sui valori nutrizionali dei piatti e sulla provenienza e le certificazioni dei prodotti. Un esempio è l'app **Menu Chiaro**, introdotta nel 2016, che consente di consultare quotidianamente il menu del giorno con l'elenco dei piatti che offriamo nei nostri servizi di ristorazione collettiva, di visionare la valorizzazione nutrizionale, di scorrere la lista degli ingredienti e valutare la presenza di eventuali allergeni. L'app contiene anche consigli di educazione alimentare.

Nel 2020, sono state realizzate 7 nuove versioni della web app Menu Chiaro. Risultano attive 83 personalizzazioni di Menu Chiaro, di cui:

- **32 scolastiche;**
- **50 aziendali;**
- **1 socio-sanitaria.**

Per la ristorazione scolastica, a febbraio 2020 è uscita la prima edizione del lavoro multidisciplinare **Manuale Education**, focalizzato sulla raccolta e selezione di ricette di piatti innovativi dalle aree territoriali, distinte per tipo di piatto, ingredienti, innovazione di prodotto, cultura del territorio, cucina etnica, sostenibilità (piatti con ingredienti a basso impatto ambientale, cucina povera della tradizione, ingredienti antispreco e di recupero).

Il team di lavoro per la ripartenza delle scuole ha prodotto il "**Progetto merende**", iniziato per accompagnare i ragazzi costretti a casa in DAD e poi evoluto in una più complessa iniziativa di educazione alimentare familiare, che porta l'attenzione sugli stili di vita sostenibili (ciclo dei rifiuti e raccolta differenziata, attività sportiva), sulla conoscenza dei principali elementi di nutrizione, sulle eccellenze locali.

Per il **segmento B&I**, sono stati implementati sui primi clienti i nuovi linguaggi visivi studiati per caratterizzare gli spazi dedicati alla ristorazione nelle imprese e ottimizzare l'esperienza dell'utente lungo tutta la customer journey, come previsto dal nuovo manuale di ristorazione aziendale. Il documento esprime quattro diversi format distintivi per catturare le diverse esigenze di offerta gastronomica, modello di servizio e ambientazione dei ristoranti aziendali dei nostri clienti e del mercato potenziale.

Inoltre, nel 2020, in questo segmento, la APP MyCIRFOODMenu ha subito una importante revisione legata sia allo sviluppo di nuove funzionalità, sia alla riprogettazione dell'intera Customer Experience e dell'interfaccia grafica. Un importante cambio di prospettiva, sancito anche dal cambio di nome della APP, che è stato modificato in **Appetie** (vedi pag. 147).

CUSTOMER EXPERIENCE E ASCOLTO DEI CONSUMATORI.



SICUREZZA AL PRIMO POSTO

Il 2020 è stato caratterizzato da una forte focalizzazione sulla sicurezza dei consumatori soprattutto in relazione all'emergenza Covid-19.

Il Sistema di Gestione della sicurezza alimentare dei locali e delle cucine è stato rivisto e migliorato per garantire e assicurare al massimo i consumatori rispetto al pericolo di contagio.

Nel corso del 2020 sono stati avviati tavoli con i clienti pubblici e privati di ogni segmento per potenziare l'attività di informazione, ascolto e reperimento delle nuove esigenze emerse.

Sono stati realizzati **nuovi materiali di comunicazione** (es. informative, segnaletica) per guidare i clienti e i consumatori in tutti i nostri locali commerciali RITA, nei ristoranti aziendali e nei locali retail Antica Focacceria S. Francesco, Kalamaro Piadinaro. Sono stati attivati nuovi servizi, come delivery e take away.

In un'ottica di massima cautela, molte delle attività implementate sono state rivolte alla maggiore protezione degli alimenti da eventuali contaminazioni ambientali. Sono stati rivisti i layout dei locali, le modalità per il servizio al banco, ai tavoli,

nelle mense aziendali e scolastiche, garantendo non solo il distanziamento tra le persone, ma anche una maggiore protezione degli alimenti attraverso l'uso di pellicole e materiali monouso; sono stati garantiti DPI adatti alla protezione delle persone, ma ne è anche stato esteso l'utilizzo in ottica di prevenzione della contaminazione degli alimenti.

È stato eseguito un risk assessment per valutare la possibile presenza di SARS-CoV-2 negli ambienti delle cucine e sugli utensili che possono venire a contatto con gli alimenti, nonché nelle operazioni di lavaggio stoviglie, attraverso analisi mirate e tamponi ambientali per la ricerca del virus, confermando la sicurezza delle nostre cucine e delle nostre procedure.

CIRFOOD è stata tra i primi utilizzatori dei **tamponi ambientali** per SARS-CoV2, in alcuni casi facendo tester per i laboratori. Sono state riviste le modalità di servizio e le procedure per garantire la sicurezza delle persone e degli alimenti negli ospedali con casi di Covid-19.

Sono state riviste le modalità e le frequenze delle pulizie, incrementandole. È stata sviluppata una **procedura per la sanificazione degli ambienti** in cui hanno soggiornato persone risultate positive al virus SARS-CoV-2.



ASCOLTO DEI CLIENTI

Nel corso del 2020, sono proseguite le **attività di ricerca** dell'Osservatorio Permanente CIRFOOD, il gruppo di lavoro interfunzionale coordinato dalla Direzione Comunicazione e Marketing, che si occupa di dare vita a percorsi di analisi sociale e di mercato che aiutino a progettare nuovi servizi e modalità di comunicazione che mettano sempre al centro le persone. Nel corso del 2020, l'attività dell'Osservatorio Permanente non ha subito interruzioni, nonostante la situazione emergenziale. Sono stati però rimodulati i temi e gli aspetti indagati delle ricerche di mercato, che si sono dovuti ragionevolmente adattare allo scenario.

Nel 2020 sono state realizzate, principalmente, queste ricerche di mercato:

1

Ricerca **“Genitori e Figli di Fronte al Cibo a Casa e Scuola”**, un programma nato nel 2019 in collaborazione con SWG che ha coinvolto i genitori con figli in età scolare per esplorare le dinamiche, il vissuto e le aspettative rispetto ai temi dell'alimentazione e del cibo. Nell'estate 2020, la ricerca è stata replicata per capire le aspettative e i timori dei genitori rispetto al pasto a scuola, dopo la prima ondata pandemica.

2

Ricerca **“Cibo e innovazione sociale. Nutrire nuove pratiche in risposta a nuovi bisogni”**, progetto realizzato in collaborazione con la Fondazione Giangiacomo Feltrinelli. Questo progetto, nato per comprendere i principali fenomeni e le più importanti tendenze che attraversano la società sui grandi temi dell'equità, dell'economia sociale, della sostenibilità delle filiere del cibo e della riduzione degli sprechi alimentari, si è concretizzato in un e-book digitale, disponibile on-line (vedi riferimento a fondo pagina).

3

Ricerca CERVED: l'attività ha consentito di **indagare i bisogni di clienti potenziali CIRFOOD nei segmenti B&I e Healthcare**, per approfondire la loro conoscenza e ipotizzare attività di sviluppo commerciale allineate ai loro bisogni.

MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2020 anche l'attività di rilevazione della customer satisfaction è stata ridimensionata per l'interruzione dei servizi di ristorazione collettiva e commerciale, con una significativa riduzione del numero di interviste in scuole, aziende, ospedali, case di riposo e nei pubblici esercizi. Le norme di distanziamento sociale e la limitazione dei contatti fra le persone hanno in molti casi reso impossibili le interviste in presenza con gli utenti finali in concomitanza con il consumo del pasto, determinando una drastica riduzione delle attività di indagine. Nonostante il difficile contesto, l'attività di monitoraggio della customer satisfaction non si è comunque interrotta e nel corso dell'anno le interviste realizzate sono state quasi **700** (realizzate prevalentemente dall'agenzia Numbers e attraverso il ricorso alla web-app Menu Chiaro), con una votazione di soddisfazione media degli utenti in linea con quella degli anni precedenti.



Vuoi leggere l'e-book digitale su cibo e innovazione sociale?
Visita il nostro sito:
www.cirfood.com/it/progetti/cibo-e-innovazione-sociale

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	Area territoriale coinvolta	Nr. feedback raccolti da clienti 2020	Nr. feedback raccolti da clienti 2019
Rilevazioni in collaborazione con Numbers	Area Emilia Est	0	456
	Area Emilia Ovest	0	2.347
	Area Nord Est	59	1.860
	Area Nord Ovest	368	786
	Area Lombardia	239	921
	Area Centro	0	553
	Area Centro Sud	0	601
Rilevazioni tramite l'app Menù Chiaro	Area Centro	13	3
	Area Emilia Ovest	0	50
	Area Nord Ovest	14	9
Rilevazioni con VVA Market Research	Area Nord Ovest	0	560
Rilevazioni tramite indagine online	Lombardia	0	210

		SCUOLE	RSA	OSPEDALI	AZIENDE	TOTALE
2020	intervistati	262	25	34	372	693
	valutazione	4,06	3,97	3,7	3,80	3,9
2019	intervistati	5.008	216	505	1.795	7.524
	valutazione	3,7	4,1	3,8	3,5	3,8

I PRINCIPALI TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2020



+108%

FORNITORI ATTIVI VALUTATI SECONDO CRITERI AMBIENTALI



+81%

FORNITORI ATTIVI VALUTATI SECONDO CRITERI SOCIALI



+12,4%

FORNITORI COINVOLTI IN ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE



+20%

PRODOTTI ITTICI DA PESCA SOSTENIBILE



+5%

TOTALE ACQUISTI (FOOD+ NO FOOD DIRETTI) distribuiti attraverso la piattaforma Quanta Stock and Go



+1

SITO CERTIFICATO ISO 22000



5 NUTRIAMO L'AMBIENTE.

Sostenibile, Rinnovabile,
Circolare.

Le nostre azioni, il nostro
impegno per il Pianeta.

IL NOSTRO APPROCCIO ALL'AMBIENTE.

I TEMI CHIAVE



ENERGIA



EMISSIONI
DI GAS SERRA



EFFICIENZA
IDRICA



ECONOMIA
CIRCOLARE

La crisi pandemica ha rafforzato quanto la crisi climatica faceva presagire e ha mostrato come i sistemi (naturali, economici e sociali) siano fortemente interconnessi. Perseguire un modello di economia circolare e limitare gli impatti sull'ambiente rappresenta ormai una scelta obbligata.

I NOSTRI NUMERI IN SINTESI

CONSUMI ENERGETICI
TOTALI

300.761 GJ

ENERGIA RINNOVABILE
ACQUISTATA E AUTOPRODOTTA

31.260 GJ

ENERGIA RINNOVABILE
AUTOPRODOTTA
E CONSUMATA

683.278 kWh

EMISSIONI EVITATE GRAZIE
ALL'ENERGIA RINNOVABILE

2.520 t CO₂ eq

RAEE
SMALTITI

11.533 kg

ENERGIA PER PRODURRE
UN PASTO

8.205 kJ

Dati CIRFOOD s.c. 2020

GOAL DI RIFERIMENTO:



SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE.

I **cambiamenti climatici** sono una realtà e stanno già provocando impatti e fenomeni di frequenza e intensità mai visti nella storia umana e di conseguenza sofferenze, perdita di vite, sconvolgimento degli ecosistemi e della ricchezza di biodiversità che sostengono la nostra esistenza. Per evitare che la situazione precipiti e che gli

impatti del climate change siano ancora più violenti, è necessario limitare il riscaldamento globale e agire su più fronti.

Lo **sviluppo sostenibile** richiede linee guida, orientamenti etici e morali, politiche e strumenti che indirizzano l'azione di tutti verso la tutela dell'ecosistema.

Ancor più in un anno difficile come questo, la pandemia ha posto l'attenzione sul fatto che la natura, di cui l'uomo è parte, ha un suo equilibrio che non va spezzato.

CIRFOOD ha impostato da tempo un sistema di gestione ambientale che consente di tenere sotto controllo i propri processi e i relativi impatti sull'ambiente.

Il monitoraggio costante delle proprie attività avviene su più livelli:

- il sistema di auditing è attivo sui siti certificati (siti produttivi e sedi di ufficio) ed è condotto da un team interdisciplinare per la valutazione di tutti gli aspetti ambientali, in termini di compliance normativa e di monitoraggio in campo;
- riesame annuale di tutte le risultanze dell'intero sistema ambientale attraverso valutazione degli indicatori e raggiungimento degli obiettivi.

CIRFOOD, nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Ambientale, ha individuato tutti gli aspetti ambientali connessi al servizio di ristorazione.

Ha definito un metodo per valutare la **significatività** di tali aspetti per poi arrivare a determinare quali impatti possono avere sull'ambiente.

A ogni fase del processo sono stati inoltre associati i rischi e le opportunità definiti dal risk assessment aziendale, così da individuare il posizionamento degli stessi lungo il processo.

L'insieme degli **aspetti ambientali significativi** è **riesaminato dalla direzione**, che ne tiene conto per determinare **obiettivi e traguardi di miglioramento**. La definizione degli obiettivi è legata alle politiche aziendali ed è frutto del **piano strategico** e dell'analisi dei **rischi**.

Nel corso del 2020 la significatività di questi aspetti ambientali non è variata, in quanto la maggior produzione del rifiuto plastico causata dall'aumentata richiesta di materiali usa e getta e l'incremento dell'utilizzo dei disinfettanti per garantire un elevato livello di sicurezza, è stata compensata dalla chiusura di numerosi siti. A livello globale aziendale, pertanto, **non si registra un aumento degli impatti sull'ambiente**.

Nell'ottica del miglioramento continuo, ogni anno si individuano target sempre più sfidanti, e si studiano progetti di sostenibilità trasversali a tutte le attività aziendali per rendere sempre più complessivo l'approccio sostenibile dell'impresa.

RISULTATI DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Nel 2020, a fronte degli audit interni sono emerse **11 non conformità**.

La sorveglianza dell'ente di certificazione invece ha evidenziato 3 non conformità e 9 osservazioni. Tutte le non conformità sono già state risolte così come tutte le osservazioni sono già state risolte o in corso di risoluzione.

Nel corso del 2020 sono state registrate **3 sanzioni** per un valore di 384,3 euro, tutte relative a scorretta raccolta differenziata; di queste ne sono state pagate 2 per un valore di 109 euro mentre per una si è fatta istanza di autotutela. Registriamo nel 2020 anche il pagamento di una sanzione relativa al 2018, per la quale non è stata accettato lo scritto difensivo. Il totale degli importi pagati nel 2020 pertanto ammonta a 277 euro.

ENERGIA.

CIRFOOD è attenta alle problematiche ambientali e nel 2003 ha conseguito la certificazione secondo la norma ISO 14001.

Il nostro sistema di gestione dell'energia, che dal 2017 è certificato anche secondo la norma ISO 50001, oltre a rispettare gli obblighi legislativi, introduce ulteriori requisiti per un continuo miglioramento dell'efficienza energetica e per aumentare la quota di fonti rinnovabili.

Nel 2020, abbiamo mantenuto la certificazione ISO 50001, rinnovandola secondo le linee guida aggiornate al 2018.

Nel 2020, non sono stati effettuati investimenti di efficientamento energetico. È tuttavia continuato il nostro impegno per il risparmio energetico e per una maggiore efficienza, attraverso l'acquisto di **apparecchiature ad alta efficienza**.

In coerenza con gli obiettivi di mantenimento della certificazione ISO 50001, nel 2020 CIRFOOD ha eseguito le seguenti diagnosi energetiche:

- **7 aggiornamenti di diagnosi energetiche** fatte negli anni precedenti;
- **6 nuove diagnosi energetiche** per strutture produttive.

A partire dal 2015 e fino a tutto il 2020, CIRFOOD ha eseguito **70 diagnosi energetiche** finalizzate al monitoraggio di **50 strutture**, di cui uffici e locali produttivi, e **20 aggiornamenti di mantenimento**.

Nel 2021 si prevede una progressiva implementazione di un Sistema BMS - Building Management System, per il monitoraggio dei consumi energetici, la supervisione di impianti tecnologici e la connessione di apparecchiature rispondenti all'Industry 4.0.

L'obiettivo è connettere tutte le strutture produttive e di servizio già soggette a certificazione ISO 50001, nonché le strutture in cui sono già predisposti i sistemi di monitoraggio dei consumi energetici. In futuro, si prevede la graduale estensione del sistema BMS a ulteriori strutture produttive, anche in funzione del Sistema di Gestione Energia CIRFOOD.

Il sistema BMS permetterà non solo la supervisione degli impianti, ma anche il controllo dei vettori energetici e la conseguente efficienza energetica dei fabbricati.

MACCHINARI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA ACQUISTATI



CONSUMI ENERGETICI.

I consumi energetici costituiscono uno degli impatti a maggior rilevanza ambientale.

Sono da ricondurre a:

- attività di produzione pasti presso le cucine, climatizzazione degli ambienti e attività d'ufficio (energia elettrica, gas, metano, GPL e teleriscaldamento);
- carburanti per la mobilità aziendale e per il trasporto dei pasti (benzina, gasolio, GPL, gas metano).



La riduzione produttiva causata dalla emergenza sanitaria ha spostato gli equilibri tra le utenze dirette (unità produttive a carico direttamente di CIRFOOD) e indirette (utenze che rifatturano i consumi a CIRFOOD) rispetto al 2019.

I consumi delle utenze dirette sono calati per effetto delle chiusure delle mense scolastiche, aziendali, ecc., invece le utenze indirette si sono mantenute in linea con il 2019. Inoltre, per quei locali che hanno continuato a lavorare, le utenze sui pasti sono in crescita per effetto del minor numero di pasti erogati nel corso del 2020.

Fonti (in GJ)	2020	2019
Gas naturale	113.489*	163.874
GPL	5.172*	4.816
Energia elettrica	74.856*	101.415
di cui autoprodotta fotovoltaico/pannelli solari	2.460	2.342
di cui acquistata da fonti rinnovabili	28.800	33.122
di cui acquistata da fonti non rinnovabili	43.596	65.950
Energia elettrica cogenerazione	406**	285
Energia elettrica teleriscaldamento	1.653**	3.594
TOTALE CONSUMI DA UTENZE DIRETTE	195.576	273.984
TOTALE CONSUMI INDIRETTI	105.185	118.122
di cui consumo utenze	69.445	73.674
di cui trasporti	35.740	44.448
TOTALE ENERGIA CONSUMATA DALL'ORGANIZZAZIONE	300.761	392.106

* I valori del consumo di gas naturale, GPL ed energia elettrica sono stati calcolati sulla base della spesa sostenuta per i vari centri di costo per la materia energia, ricavata da estrazione SAP. Successivamente, sono stati relazionati al prezzo unitario per ogni vettore energetico, ricavando il consumo in termini di GJ.

** L'energia elettrica da cogenerazione e da teleriscaldamento si basa sui valori derivanti da lettura e/o da fatture.

A partire dal 2017, CIRFOOD ha incrementato sempre più l'attenzione all'acquisto di energia da fonti rinnovabili, come dimostrano i Certificati di Garanzie d'Origine rilasciati dai principali fornitori. Nonostante le difficoltà derivate dall'emergenza Covid-19, anche per l'anno 2020 CIRFOOD è stata fedele a questa politica e ha acquistato 8.000.000 kWh di energia da fonti rinnovabili, pari al 41% dell'energia elettrica acquistata.

Nel 2020, la quota di energia rinnovabile autoprodotta è aumentata del 5% rispetto al 2019.

ENERGIA RINNOVABILE CONSUMATA

Energia rinnovabile (in kWh)	2020	2019
Energia rinnovabile acquistata e consumata	8.000.000*	9.200.614
Energia rinnovabile autoprodotta e consumata	683.278**	650.464
di cui fotovoltaico	76.255***	55.043
di cui pannelli solari	607.023***	595.421
Totale energia rinnovabile	8.683.278	9.851.078

* L'energia acquistata da fonte rinnovabile deriva da Certificati di Origine (GO) rilasciati dai principali fornitori energetici.

** Rappresenta la somma dell'energia autoprodotta dagli impianti fotovoltaici e solari termici, al netto dell'energia autoprodotta venduta/reimmessa in rete.

*** Per il calcolo dell'energia autoprodotta da pannelli solari, è stata utilizzata l'energia prodotta per singolo mese da calcolo Kloben, relazionata alla radiazione solare annuale incidente [W/m²] a seconda della zona geografica in cui è installato l'impianto solare termico. L'energia autoprodotta da fotovoltaico, deriva dalla ricostruzione da storico delle letture effettuate negli anni 2018 e 2019 (secondo linee guida E-distribuzione).

683.278

KWH ENERGIA RINNOVABILE
AUTOPRODOTTA E CONSUMATA

↑ +5%

ENERGIA RINNOVABILE
AUTOPRODOTTA

41,8%

QUOTA DI ENERGIA RINNOVABILE
SU TUTTA L'ENERGIA ELETTRICA

31.260 GJ

ENERGIA RINNOVABILE
ACQUISTATA E AUTOPRODOTTA

Produzione pasti	2020	2019
Pasti da unità con almeno 1 utenza diretta	25.276.495	36.485.157
Pasti da unità con utenze indirette	8.267.107	12.485.234

Indicatori di intensità energetica	2020	2019
Attività produzione pasti (kJ/pasto)	8.205	7.332
Sede Centrale + uffici territoriali (kJ/mq)	1.406.953	1.822.005

8.205 kJ

NECESSARI PER UN PASTO

TRASPORTI.

I consumi di combustibile sono da ricondurre alle autovetture aziendali e agli automezzi di trasporto dei pasti.

La green strategy prevede la sostituzione di autocarri e autovetture prevalentemente con veicoli aventi omologazione non inferiore a euro 6 con alimentazione a gasolio e bi-fuel (metano/benzina o GPL/benzina) oppure con veicoli elettrici.

La flotta di CIRFOOD si compone di:

- 125 veicoli a metano, di cui **6 introdotti nel 2020**;
- 40 veicoli elettrici; tra questi **nel 2020 è stato introdotto un ulteriore furgone elettrico con relativa colonnina**;
- 1.094 veicoli a gasolio di cui **59 introdotti nel 2020**;
- 15 veicoli a benzina;
- 15 veicoli a GPL.

Inoltre CIRFOOD, in conformità al "Decreto Rilancio", ha nominato un **Mobility Manager** (responsabile della mobilità aziendale) e ha redatto un **piano spostamenti casa-lavoro** (PSCL), per ottimizzare la mobilità dei lavoratori, in quei siti con un numero di dipendenti superiore a 100 localizzati in un capoluogo di regione, in una città metropolitana, in un capoluogo di Provincia o comunque in un comune con popolazione superiore a 50.000 abitanti (ossia Sede Centrale, Ospedale San Raffaele e Ospedale Maggiore). L'obiettivo è migliorare l'accessibilità aziendale, ridurre l'uso dell'automobile, limitare la congestione del traffico con relativa riduzione degli impatti ambientali, cogliendo l'opportunità di promuovere, tra le proprie persone, comportamenti più virtuosi.

Consumi energetici per trasporti	2020	2019
GPL (litri)	29.233	47.706
Diesel (litri)	871.512	1.099.175
Benzina (litri)	4.482	6.663
Metano (kg)	81.298	82.562
Totale carburante (GJ)	35.740	44.448
Consumo unitario per trasporto pasto (kJ/pasto)	611	492

Il consumo unitario per trasporto pasto si è incrementato nel 2020 a causa di una forte diminuzione del numero di pasti, a fronte di una minore riduzione degli impatti relativi al trasporto, non ulteriormente ottimizzabili.



EMISSIONI DI GAS SERRA.

Nel 2020 CIRFOOD ha ottenuto la certificazione su **6 ristoranti self service** secondo la norma ISO 14064. Si tratta di una norma volontaria emessa dall'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione (ISO) che fissa i principi e i requisiti per la misurazione, il monitoraggio, la rendicontazione, la verifica e la riduzione delle emissioni di GHG basandosi sugli stessi principi del GHG Protocol. L'obiettivo è stato restituire, per questi sei ristoranti self service, una **stima quantitativa dei contributi alle emissioni in atmosfera proveniente dall'attività di erogazione del servizio di ristorazione collettiva**.

La riduzione delle emissioni in atmosfera è possibile grazie a un controllo puntuale dei consumi energetici e all'adozione di **best practice** in ambito produttivo e negli uffici. Individuiamo inoltre le condizioni migliori per l'installazione di ulteriori impianti per la **produzione di energia da fonti rinnovabili**.

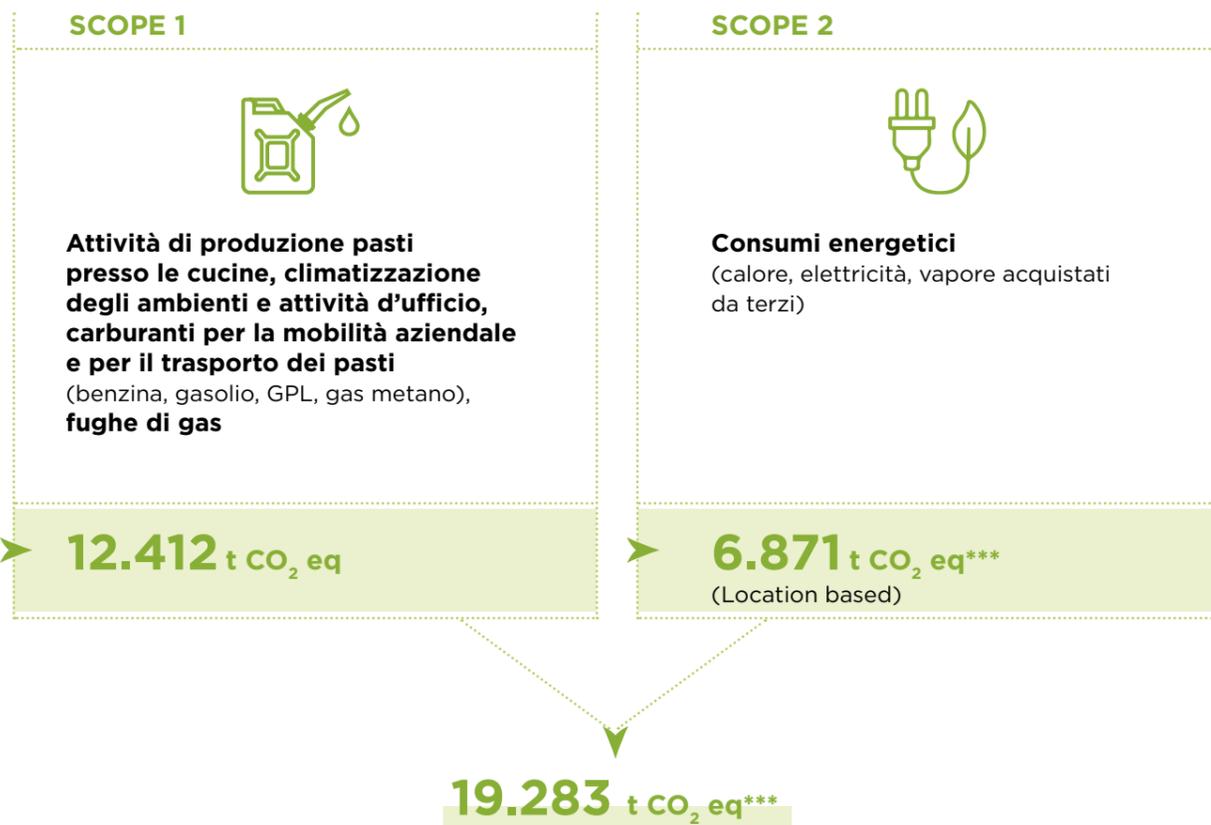
Emissioni dell'organizzazione	2020	2019
Scope 1* (t CO ₂ eq)	12.412	16.652
Scope 2* (t CO ₂ eq) Market based	7.352**	11.001**
Scope 2* (t CO ₂ eq) Location based	6.871**	10.127**

I valori di emissioni di CO₂ equivalente sono stati calcolati sulla base dei fattori di emissione UNFCCC 2020, 2019; ISPRA agg. 2020, 2019; European Residual Mixes 2018; INEMAR Arpa Lombardia Anno 2017; Iren Reggio Emilia 2020, 2017.

*Scope 1: emissioni dirette (combustioni, processi chimici, emissioni di processo, ecc.); Scope 2: emissioni indirette da consumo energetico (calore, elettricità, vapore acquistati da terzi).

**Il dato comprende la stima dei consumi per il condizionamento degli uffici territoriali.

LE EMISSIONI DI CO₂ EQ CHE MONITORIAMO



***Le emissioni di Scope 2 e il totale delle emissioni prodotte considerando la metodologia Market based corrispondono rispettivamente a 7.352 t CO₂ eq e 19.764 t CO₂ eq.

Nel 2020 l'intensità emissiva legata alle attività di produzione pasti, utilizzando le emissioni location based, è pari a 0,57 kg CO₂ eq/pasto, in leggera diminuzione rispetto al 2019 (quando era pari a 0,55).

2.520 t CO₂ eq

EVITATE GRAZIE
ALL'ENERGIA RINNOVABILE

GAS FLUORURATI

I gas fluorurati vengono utilizzati per la climatizzazione degli ambienti di lavoro e il mantenimento della catena del freddo negli impianti frigoriferi. Le perdite di gas sono pari a 467,74 kg. Convertendo tali perdite in tonnellate di CO₂ equivalente si ottengono 1.095,62 tonnellate. I dati sono in naturale calo, considerata la riduzione dell'attività di business.

Gas fluorurati	2020	2019
Gas fluorurati (kg)	468	700
CO ₂ eq (t)	1.096	2.199



CONSUMI IDRICI.

I consumi idrici rappresentano **uno dei maggiori impatti ambientali** per la nostra impresa, poiché l'acqua è impiegata nella produzione dei pasti, nel lavaggio delle attrezzature e, in piccola parte, per i servizi igienici presenti nelle strutture.

Tutta l'acqua usata nelle strutture CIRFOOD deriva da acquedotti cittadini.

Nel 2020 si è registrato **un forte decremento dei consumi idrici** rispetto agli anni precedenti, causato dalla riduzione della produzione dei pasti in molte strutture CIRFOOD per il blocco di alcune attività. Dal 2019 CIRFOOD ha avviato vari progetti per la **gestione puntuale delle risorse idriche e la riduzione dei consumi**: l'obiettivo di riduzione dei consumi idrici rientra nel progetto globale di monitoraggio delle strutture.

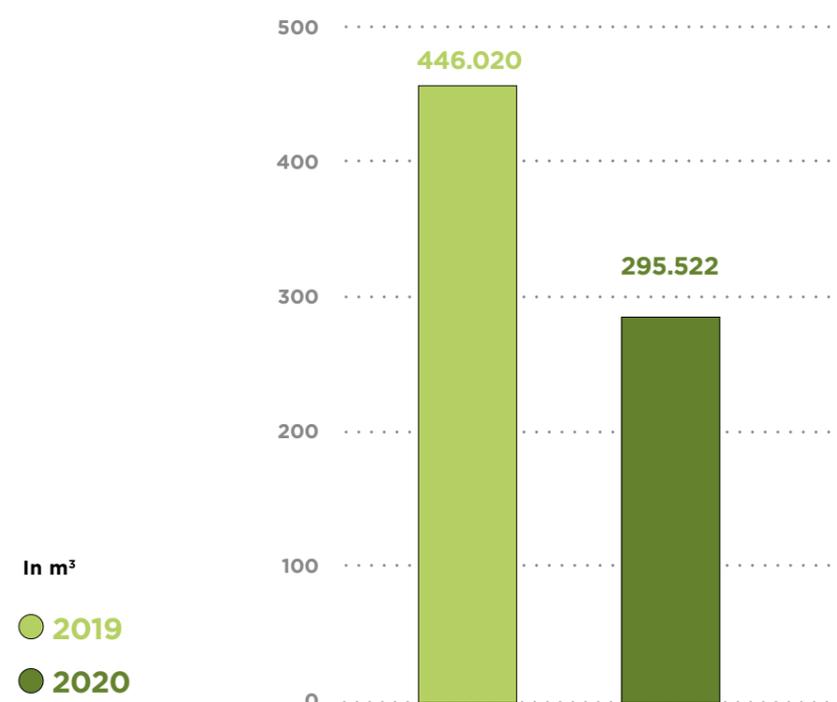
Il primo progetto riguarda l'implementazione di un sistema di controllo delle utenze dirette; l'entrata a regime del sistema era prevista per il 2020, ma a causa della situazione sanitaria questo non è stato possibile.

Nel secondo progetto, l'impresa ha coinvolto i propri fornitori per la realizzazione di **sistemi di lavaggio ad alta efficienza sia idrica sia energetica** da implementare nelle cucine con grossi volumi. Lo studio ha consentito di individuare lavastoviglie industriali che consentono di ottimizzare i tempi di lavaggio e abbattere le ore necessarie per la sua esecuzione. A fronte dell'investimento nell'acquisto, si ottengono risparmi di ore uomo, consumi energetici, consumi idrici e consumi di detersivi.

Entrambi i progetti proseguiranno nel corso del 2021.

8,7 LITRI
ACQUA NECESSARIA
PER PRODURRE UN PASTO

CONSUMI TOTALI D'ACQUA



CONSUMI DI CARTA.

Siamo particolarmente attenti alla riduzione del consumo di carta e pertanto abbiamo adottato da tempo accorgimenti che consentono di **limitarne lo spreco**. Tra questi, citiamo la sensibilizzazione ai dipendenti, l'utilizzo di carta di grammatura inferiore ai 75 g e la **digitalizzazione** dei documenti.

DIGITALIZZAZIONE

In quest'anno di pandemia, per garantire la salute dei nostri soci e del personale CIRFOOD, abbiamo incentivato i canali digitali e telefonici (web app soci, mail uffici cassa, recapiti telefonici) per effettuare in maniera più rapida e semplice le operazioni relative al prestito sociale. Gli accessi all'ufficio cassa sono stati inferiori e regolamentati (previo appuntamento e contingentati).

Per il futuro si utilizzerà l'APP CIRFOOD Community, eliminando completamente l'invio cartaceo postale. Nel 2020 abbiamo infatti completato la nuova app che riunisce in unico strumento comunicazioni personali (tra cui la busta paga) e informazioni sempre aggiornate sul mondo CIRFOOD. Inoltre, per i soci, servizi dedicati come visualizzazione del capitale sociale, prestiti e iniziative in programma (vedi a pag. 77).

La realizzazione di quest'applicazione ci permetterà di ridurre ulteriormente l'utilizzo di carta, con la gestione e l'invio della documentazione in modo completamente digitale.

Anche per i Bilanci di sostenibilità c'è stata una

riduzione delle copie cartacee, in particolare per la versione sintetica nel 2020 è stata prevista la sola versione digitale.

Nel 2020 è stata ridotta la produzione di copie cartacee dell'house organ Carte in Tavola: nel 2019 ne sono stati realizzati quattro numeri, mentre nel 2020 tre; inoltre nel 2020 due numeri sono stati pubblicati solo in versione digitale, mentre per l'ultimo numero è stata prevista anche la stampa e l'invio cartaceo postale.

Nonostante l'emergenza sanitaria, nel 2020 si è concluso con successo il progetto **Kataloga**, un sistema dinamico di gestione dei documenti obbligatori che evolverà nel tempo, con una costante implementazione da parte di tutti i soggetti coinvolti per mantenere la digitalizzazione dei documenti in costante aggiornamento e per poter far fronte alla compliance aziendale.

PUBBLICAZIONI E STAMPATI

Nel 2020, per effetto della pandemia, c'è stata una forte contrazione dei volumi delle pubblicazioni rispetto al 2019, in quanto sono venuti a mancare quasi del tutto gli stampati aziendali e scolastici e altre pubblicazioni istituzionali che incidono tantissimo sul volume di stampati con certificazione FSC.

87,8%
CARTA PROVENIENTE
DA FILIERE CERTIFICATE

Carta pubblicazioni	2020	2019
Carta FSC non certificata	1.220	3.096
FSC riciclato post-consumo	143	242
FSC misto con riciclo	864	1.330
FSC 100%	7.787	15.417
TOTALE CARTA RESPONSABILE	10.014	20.085
Carta certificata	87,8%	84,6%

Abbiamo scelto di utilizzare differenti tipologie di carta, per privilegiare un approccio responsabile nell'uso delle materie prime e una riduzione dei rifiuti e di consumo di alberi tagliati. Per le pubblicazioni, usiamo carta proveniente da filiere controllate, mentre per uso ufficio impieghiamo carta con grammatura inferiore a 75 g o riciclata.

EDUCAZIONE AMBIENTALE.

Le iniziative di educazione ambientale in cui coinvolgiamo i nostri dipendenti e i nostri clienti sono la testimonianza del nostro costante impegno sul tema della sostenibilità. Alcuni argomenti, come la lotta agli sprechi e la sensibilizzazione sul valore del cibo, sono affrontati anche in ambito di educazione alimentare.

Tra gli strumenti e le iniziative svolte regolarmente:

- Nelle scuole, bag antispreco per portare a casa il pane e la frutta non consumati nei refettori;
- in collaborazione con enti e associazioni caritatevoli (Banco Alimentare, Caritas, Last Minute Market) in tutto il Paese donazione delle materie prime in eccedenza, come pasti non consumati o non distribuiti, ma ancora commestibili (vedi a pag. 45);
- collaborazione con l'Associazione Solidarietà per il recupero di materie prime dalla piattaforma logistica centralizzata Quanta Stock and Go, di proprietà di CIRFOOD, e la redistribuzione tra diverse associazioni del territorio, impegnate nella lotta alla povertà tra cui gli Empori Solidali, mense dei poveri, Caritas, parrocchie (vedi a pag. 44);
- adesione alla piattaforma Too Good To Go (vedi a pagina a fianco).
- Nel 2020, è stato prodotto un menu modello per le RSA, che privilegia criteri di sostenibilità, come l'attenzione a un ridotto uso di carne con l'inserimento di piatti con fonti proteiche vegetali.



FOCUS SU...

TOO GOOD TO GO

CIRFOOD ha deciso di intraprendere una partnership con **Too Good To Go**, l'app anti-spreco nata in Danimarca nel 2015 con l'obiettivo di evitare gli sprechi di cibo e preservare l'ambiente, sensibilizzando gli utenti sull'importanza di un consumo consapevole. L'app permette a ristoratori e commercianti di prodotti freschi di proporre ogni giorno le cosiddette **Magic Box** con una selezione a sorpresa di prodotti e piatti freschi, rimasti invenduti a fine giornata. Tramite l'app Too Good To Go, il ristorante ha la possibilità di indicare ogni giorno la quantità di Magic Box disponibili, in base a quanto invenduto prevede di avere a fine giornata.

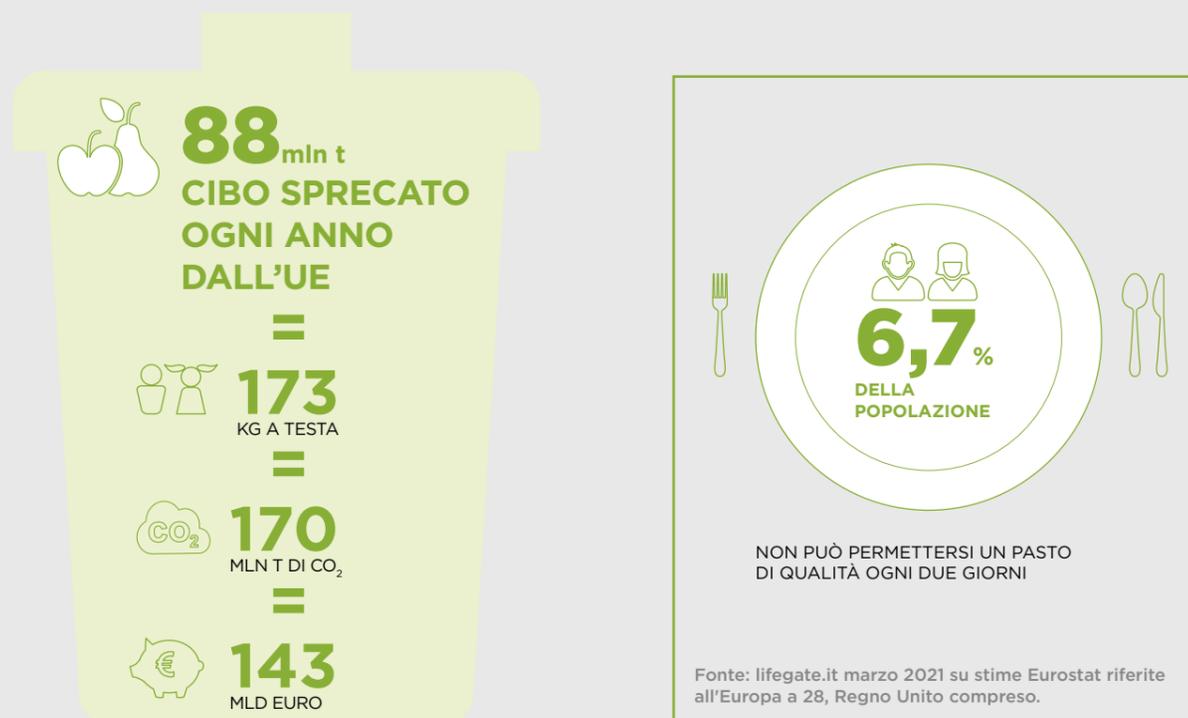
Contemporaneamente, i consumatori possono geolocalizzarsi, trovare il locale più vicino a loro e acquistare ottimi pasti a prezzi ridotti.

Il primo passo, a giugno 2020, ha visto l'attivazione di una fase di test nel locale **RITA** presso il **Centro Commerciale i Portali di Modena**.

Grazie alla partnership, primo caso nel mondo della ristorazione collettiva, è stato possibile estendere il progetto ad altri 13 RITA di Reggio Emilia e Modena, con risultati positivi sorprendenti in termini di consumatori attivi, di gradimento e, soprattutto, di impatto ambientale: nel 2020 sono state vendute 923 Magic Box, evitando **2307,5 kg di CO₂**.

OVERVIEW

IL PARADOSSO DELLO SPRECO



Fonte: lifegate.it marzo 2021 su dati Parlamento Europeo.



STAKEHOLDER
DI RIFERIMENTO:
COLLETTIVITÀ



STAKEHOLDER
DI RIFERIMENTO:
CLIENTI

ECONOMIA CIRCOLARE.

Trasformare i problemi ambientali in opportunità è l'obiettivo ambizioso del **Green Deal**, il piano di investimenti verdi stanziato dalla **Commissione Europea** per arrestare i cambiamenti climatici, mettere fine alla perdita di biodiversità e ridurre l'inquinamento.

Le strategie sono diverse, ma il primo step è la transizione da un'economia lineare a un'**economia circolare**.

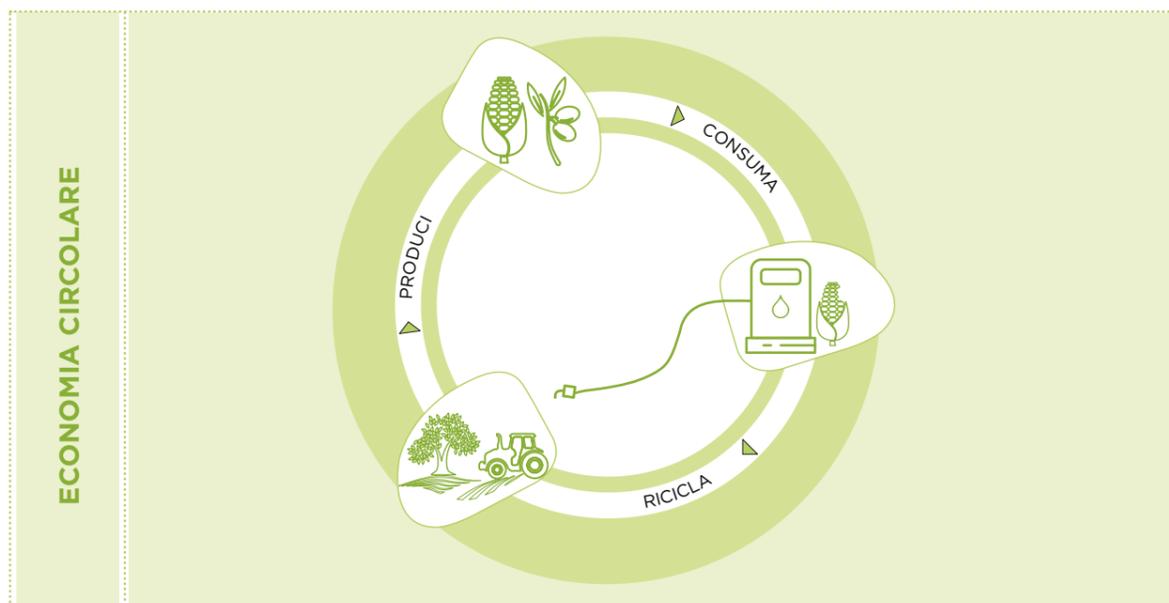
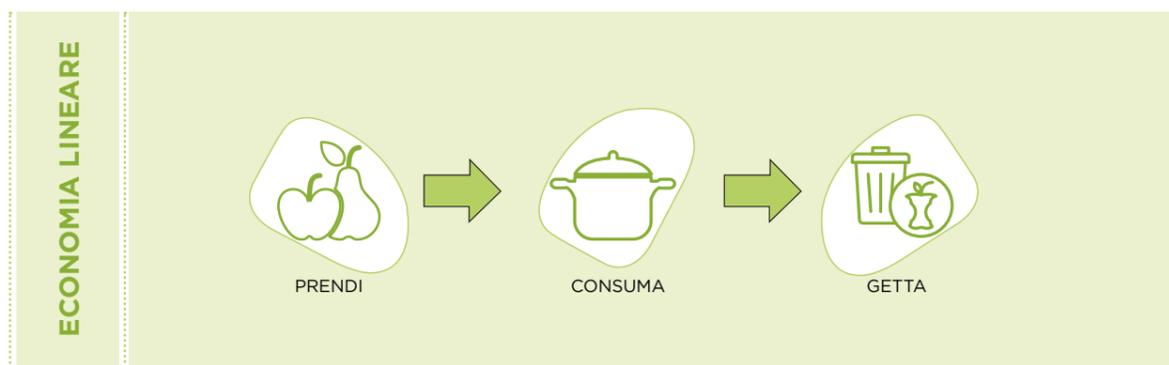
Si definisce 'economia lineare' l'economia industriale di mercato che ha caratterizzato gli ultimi 150 anni di storia, basata sull'estrazione di materie prime sempre nuove, sul consumo di massa e sulla produzione di scarti una volta raggiunta la fine della vita del prodotto.

L'economia circolare è invece un modello produttivo in grado di risparmiare risorse e di rigenerare quelle già impiegate, attraverso la seguente gerarchia di azioni:

- **riduzione delle risorse impiegate e dei rifiuti generati (maggiore efficienza);**
- **riuso dei beni;**
- **riciclo dei materiali in materia prima seconda.**

L'obiettivo è svincolare la crescita economica dal consumo di risorse e dagli impatti sugli ecosistemi.

La crisi Covid-19 ha rafforzato quanto la crisi climatica faceva presagire e ha mostrato come i sistemi (naturali, economici e sociali) siano fortemente interconnessi: perseguire un modello economico circolare non rappresenta solamente una scelta obbligata, ma è un'opportunità di rilancio del Paese.



COLLABORAZIONE CON I CONSORZI DI RICICLO

Le attività previste nel 2020 sono state temporaneamente sospese perché, per esempio, le collaborazioni con i consorzi di riciclo richiedono quantitativi minimi, e quindi sono rimandate alla ripresa dei volumi d'affari pre-pandemia.

PROGETTO CORIPET, DA BOTTIGLIA A BOTTIGLIA

È stato siglato con **CORIPET**, consorzio riconosciuto dal Ministero dell'Ambiente tra produttori e riciclatori di bottiglie in PET, un accordo di intesa per concorrere concretamente e operativamente a diffondere la cultura del riciclo della plastica PET. Grazie alla raccolta selettiva di PET (bottiglie di acqua ma anche di olio, latte, succhi di frutta, aceto, ecc.) Coripet produrrà PET riciclato che sarà utilizzato fino al 50% con PET vergine per produrre nuove bottiglie, così da garantire la chiusura del cerchio per più cicli di utilizzo.

Nel 2020 sono venuti meno i volumi per poter avviare il progetto, ma non appena la situazione si riallineerà, si procederà ad attivare la collaborazione.

COLLABORAZIONE CON ESOSPORT

Nel 2019 avevamo definito accordi con la società benefit **ESO** per **recuperare DPI (scarpe, stivali e guanti antinfortunistici)** e far sì che rientrino in un processo virtuoso di riciclo e possano essere trasformati in materia prima per generare nuovi prodotti, come pavimentazioni per parchi giochi e piste di atletica.

Nel 2020, sono stati consegnati gli Esobox alle **8 strutture individuate** e nel 2021 sono previsti i ritiri del materiale da avviare a riciclo.

PIATTO SIRI

Presso il ristorante RITA Rubino di Reggio Emilia è in sperimentazione il piatto Siri, riutilizzabile e termosaldabile, che si propone come alternativa al monouso per il confezionamento della monoporzione in asporto. È realizzato in un materiale innovativo idoneo al confezionamento di pasti speciali. La conclusione della sperimentazione è prevista per la fine dell'estate 2021.



ALLEANZA ITALIANA PER L'ECONOMIA CIRCOLARE

Dal 2019, CIRFOOD aderisce all'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare. Le 17 grandi imprese che si sono unite nell'alleanza credono che l'economia circolare sia una priorità assoluta di azione e ritengono che tramite un approccio coordinato e concreto sia possibile guidare il cambiamento.

Il nuovo Position Paper dell'Alleanza Italiana per l'Economia Circolare, redatto nel 2020, presenta la road map verso un modello economico circolare: cinque obiettivi e 23 azioni di dettaglio finalizzate a sfruttare appieno il potenziale di sviluppo economico, sociale, ambientale e di decarbonizzazione legato all'economia circolare.



Per il 2021 sono stati costituiti **4 tavoli di lavoro** che divulgheranno la propria attività attraverso quaderni ed eventi dedicati:



Vuoi maggiori informazioni sulle attività dell'Alleanza per l'economia circolare? Visita il sito: <https://www.alleanzaeconomicircolare.it/>

MATERIALI RIUTILIZZABILI E A PERDERE.

Un ambito importante su cui si sta focalizzando il nostro impegno per sviluppare progetti di economia circolare riguarda la necessità di ridurre i materiali a perdere nella ristorazione.

Da anni serviamo pasti in stoviglie riutilizzabili, come bicchieri di vetro o in plastica dura non colorati, sia nella ristorazione collettiva sia in quella commerciale.

La percentuale più alta di materiale a perdere, intorno al 31,4%, si ha nella ristorazione sociosanitaria. Nella ristorazione scolastica, il materiale a perdere è previsto solo dove non è presente una lavastoviglie e per la gestione delle diete speciali.

Divisione		Materiale riutilizzabile (ceramica e vetro)	Materiale a perdere plastica	Materiale a perdere biodegradabile/compostabile
2020	EDUCATION	74,3%*	13,0%	12,7%
	B&I	91,0%	7,5%	1,5%
	COMMERCIALE DI SERVIZIO (RITA)	87,8%	10,7%	1,5%
2019	HEALTHCARE	68,6%*	30,9%	0,5%
	EDUCATION	89%*	5%	6%
	B&I	96,8%	3%	0,2%
	COMMERCIALE DI SERVIZIO (RITA)	100%	-	-
	HEALTHCARE	92,8%*	7%	0,2%

Anno 2020

*Ceramica prevalente con presenza di materiale plastico riutilizzabile.



I dati hanno subito una riduzione rispetto al 2019 dovuta alla necessità di inserire materiale a perdere a causa della pandemia Covid-19 per dare maggiori garanzie dal punto di vista igienico sanitario ai clienti. Abbiamo dovuto per esempio reintrodurre le tovaglette nei locali nei quali erano state tolte.

Questa scelta è stata dettata dalla necessità di garantire la sicurezza igienico-sanitaria

e per rassicurare i nostri clienti. In diverse realtà, infatti, il materiale monouso è stato ritenuto il più sicuro per la gestione della situazione emergenziale ancora in atto. Questa scelta ha avuto un impatto economico, stimabile in un aumento di circa due punti percentuali sul costo del pasto rispetto all'anno precedente, al quale andrebbe sommato il costo dei DPI del personale di servizio.

NUMERO DI MATERIALI A PERDERE USATI NEI SELF SERVICE E BAR A INSEGNA RITA

Tipo di materiali	2020	2019
Set di posate in plastica	1.693.870	1.651.249
Set di posate in materiale biodegradabile	56.600	172.200
Bicchieri in plastica	1.433.110	2.867.403
Bicchieri in materiale biodegradabile	101.098	183.408
Bicchieri in carta	30.300	2.058.840

I dati sopra riportati riguardano solo il perimetro dei RITA (self e bar).

RIFIUTI.

La principale categoria di rifiuti per CIRFOOD è rappresentata dai **rifiuti urbani** (frazione organica, imballaggi quali carta, plastica, latta, ecc.), la cui raccolta viene svolta dalle aziende municipalizzate di riferimento. Relativamente a questa tipologia di rifiuti (configurati come non pericolosi), in ogni unità produttiva facciamo la raccolta differenziata, attenendoci alle indicazioni del servizio di recupero e smaltimento rifiuti presente sul territorio. Un'altra categoria rilevante è rappresentata dai **rifiuti speciali (pericolosi e non)**: questa è costituita dagli oli esausti alimentari (derivanti dalla frittura, fondi di cottura, oli di governo), dai toner di stampanti e fotocopiatrici, dai Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE), dai fanghi da fosse settiche, dai fanghi da depurazione delle acque e dalla frazione organica, dagli imballaggi quali carta, plastica, latta, ecc., ritirati da aziende terze specializzate e opportunamente autorizzate. Non essendoci alcun obbligo normativo di contabilizzazione dei rifiuti speciali non pericolosi, riportiamo i dati dei rifiuti speciali di particolare interesse per il nostro settore: i **RAEE** e gli **oli esausti**.

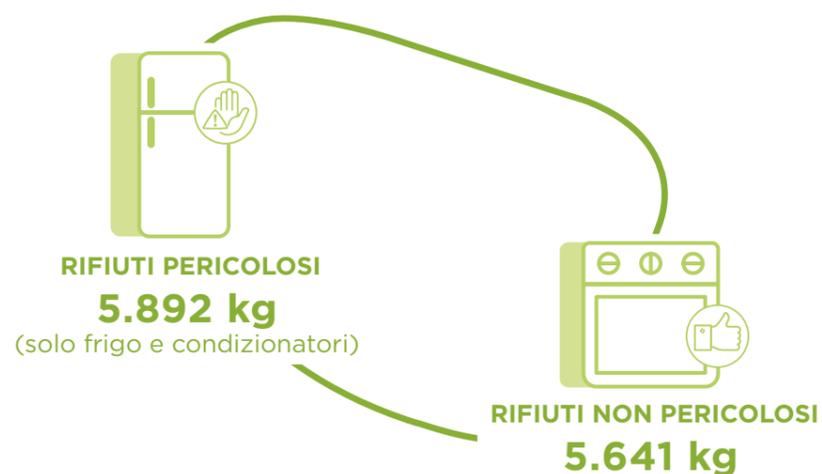
561
TONER NEL 2020
(+18% NEL 2020*)

474
TONER NEL 2019

*Dato in controtendenza rispetto a tutti gli altri valori.

RAEE

Con la pandemia, vari siti sono rimasti chiusi e pertanto si sono rilevate minori necessità di sostituzioni delle attrezzature, interventi di rinnovo locali, ecc. Da qui la diminuzione di RAEE.



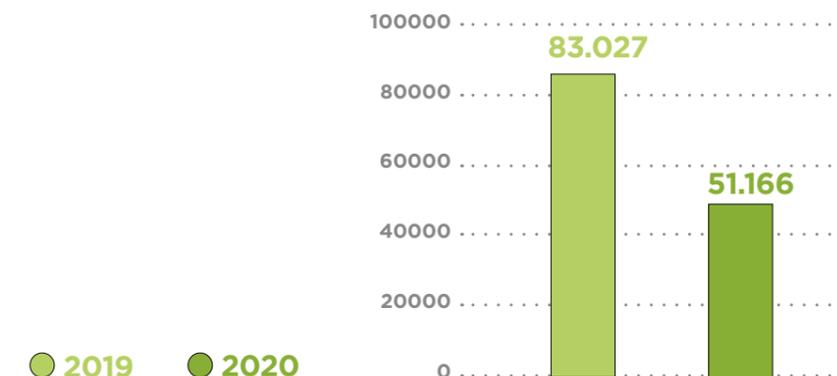
PESO TOTALE DEI RIFIUTI SPECIALI - RAEE (in kg) PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO

Tipologia di rifiuti	Metodo di smaltimento	2020	2019
Non Pericolosi	Discarica	141	543
	Incenerimento	11	25
	Recupero/Riciclo	5.489	11.771
	TOTALE	5.641	12.339
Pericolosi	Discarica	189	398
	Incenerimento	625	751
	Recupero/Riciclo	5.079	6.511
	TOTALE	5.892	7.660
TOTALE RIFIUTI		11.533	19.999

OLI ESAUSTI

Anche la diminuzione di produzione dell'olio esausto è da attribuire alla chiusura di numerosi siti a causa della pandemia.

OLI ESAUSTI ALIMENTARI IN kg



I PRINCIPALI TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2020

+5% ↑
ENERGIA RINNOVABILE
AUTOPRODOTTA

41,8%
ENERGIA RINNOVABILE
SU TUTTA L'ENERGIA
ELETTRICA

15
DIAGNOSI ENERGETICHE
EFFETTUATE

6
RISTORANTI
CERTIFICATI ISO 14064

87,8%
CARTA PROVENIENTE
DA FILIERE CERTIFICATE

133
APPARECCHIATURE
AD ALTA EFFICIENZA
ACQUISTATE



NUTRIAMO LA CRESCITA.

Vogliamo continuare a
generare e diffondere valore,
per le persone e per il
territorio.

IL NOSTRI RISULTATI ECONOMICI.

I TEMI CHIAVE



PATRIMONIO
INTERGENERAZIONALE



INVESTIMENTI



RICERCA
E INNOVAZIONE



SVILUPPO
COMMERCIALE

L'emergenza Covid-19 ha avuto un notevole impatto sui nostri risultati economici. Grazie alla nostra solidità, stiamo tuttavia reagendo e proseguendo negli investimenti strategici in innovazione, a tutela dell'impresa e di quanto abbiamo costruito nel tempo. È questo il senso profondo della responsabilità economica della nostra impresa cooperativa.

I NOSTRI NUMERI IN SINTESI

RICAVI
403,8 mln euro

VALORE
DELLA PRODUZIONE
424,3 mln euro

INVESTIMENTI
8,7 mln euro

PATRIMONIO
NETTO
156,4 mln euro

LIQUIDITÀ
59,9 mln euro

CAPITALE SOCIALE
SOTTOSCRITTO
26,4 mln euro

Dati CIRFOOD s.c. 2020

GOAL DI RIFERIMENTO:



PATRIMONIO INTERGENERAZIONALE.

Il 2020 è il primo anno, nella storia di CIRFOOD, che ha registrato un bilancio con segno negativo, a causa della situazione eccezionale che ha investito l'intero settore e l'economia tutta. Come conseguenza, anche il patrimonio della cooperativa si è ridotto. Grazie ai risultati positivi degli anni passati, che hanno permesso di

accantonare a riserva gli utili conseguiti, abbiamo potuto far fronte a questo momento di difficoltà. Il CdA ha deciso di non proporre all'assemblea l'erogazione del ristorno 2020 ai soci cooperatori. Per la prima volta nella nostra storia d'impresa, nel 2021 non verranno distribuiti dividendi ai soci.

PATRIMONIO NETTO (in euro)	2020	2019
Capitale sociale sottoscritto	26.445.056	31.206.339
Riserve indivisibili	147.472.319	138.713.444
Utile/(Perdita)	-17.495.117	9.779.693
Patrimonio netto	156.422.258	179.699.476

STATO PATRIMONIALE (IN EURO)

ATTIVO	2020	2019
Attività disponibili	242.934.237	269.730.936
liquidità immediate	59.897.466	60.380.050
liquidità differite	174.833.165	197.152.587
rimanenze finali	8.203.606	12.198.299
Attività fisse	168.574.871	172.782.246
immobilizzazioni immateriali	18.052.454	23.782.897
immobilizzazioni materiali	78.274.510	83.350.732
immobilizzazioni finanziarie	72.247.907	65.648.617
Capitale investito	411.509.108	442.513.182
PASSIVO	2020	2019
Debiti a breve	191.789.506	213.960.649
Debiti a medio lungo	63.297.344	48.853.057
Mezzi propri	156.422.258	179.699.476
Fonti del capitale investito	411.509.108	442.513.182

CAPITALE SOCIALE

A fine novembre è scaduta **una parte delle azioni** socio sovventore ed è stata effettuata una nuova sottoscrizione.

	2020		2019	
	Cooperatori	Sovventori	Cooperatori	Sovventori
Numero soci	6.443	1.423	7.032	1.891
Totale capitale sottoscritto (euro)	13.826.056	12.619.000	15.040.539	16.165.800
Totale capitale versato (euro)	13.214.604	12.119.000	14.078.194	16.165.800
Totale capitale sociale sottoscritto (euro)	26.445.056		31.206.339	
Tot. capitale sociale versato (euro)	25.333.604		30.234.994	

PRESTITO SOCIALE

Nel 2020 si evidenzia un calo del prestito sociale, dovuto al fatto che diversi soci hanno attinto al proprio prestito per far fronte alla situazione di emergenza data dalla pandemia. La fiducia nella nostra impresa cooperativa è testimoniata dal trend in aumento del prestito vincolato (24 mesi).

Selezione soci	2020	2019
Soci prestatori	1.886	2.211
Totale prestito (in euro)	43.177.640	52.658.424
di cui vincolato (in euro)	11.405.000	9.268.000



VALORE AGGIUNTO CREATO E DISTRIBUITO.

La pandemia ha ridotto i volumi di business CIRFOOD e messo a rischio l'alto valore sociale di un comparto fondamentale che impiega migliaia di persone e ha un indotto di centinaia di fornitori. Nonostante la riduzione di fatturato, la tabella della distribuzione del valore aggiunto dimostra l'attenzione di CIRFOOD nei confronti dei propri stakeholder. Il 96,4% del valore creato è stato distribuito a fornitori, dipendenti.

La nostra impresa, nonostante la riduzione di entrate:

- ha sempre anticipato gli ammortizzatori sociali ai propri dipendenti (vedi a pag. 57);
- non è mai venuta meno agli accordi con i propri fornitori, continuando a saldare puntualmente le fatture.

Dedicheremo il 2021 a ripensare e riprogettare i servizi per la ristorazione collettiva e commerciale per rispondere alle problematiche sociali e alimentari della popolazione italiana, acute dall'emergenza.

VALORE AGGIUNTO CREATO (IN EURO)

	2020	2019
Ricavi netti delle vendite e prestazioni	403.765.579	603.628.911
Ricavi e proventi vari	20.559.385	19.525.599
Valore aggiunto totale creato	424.324.964	623.154.510

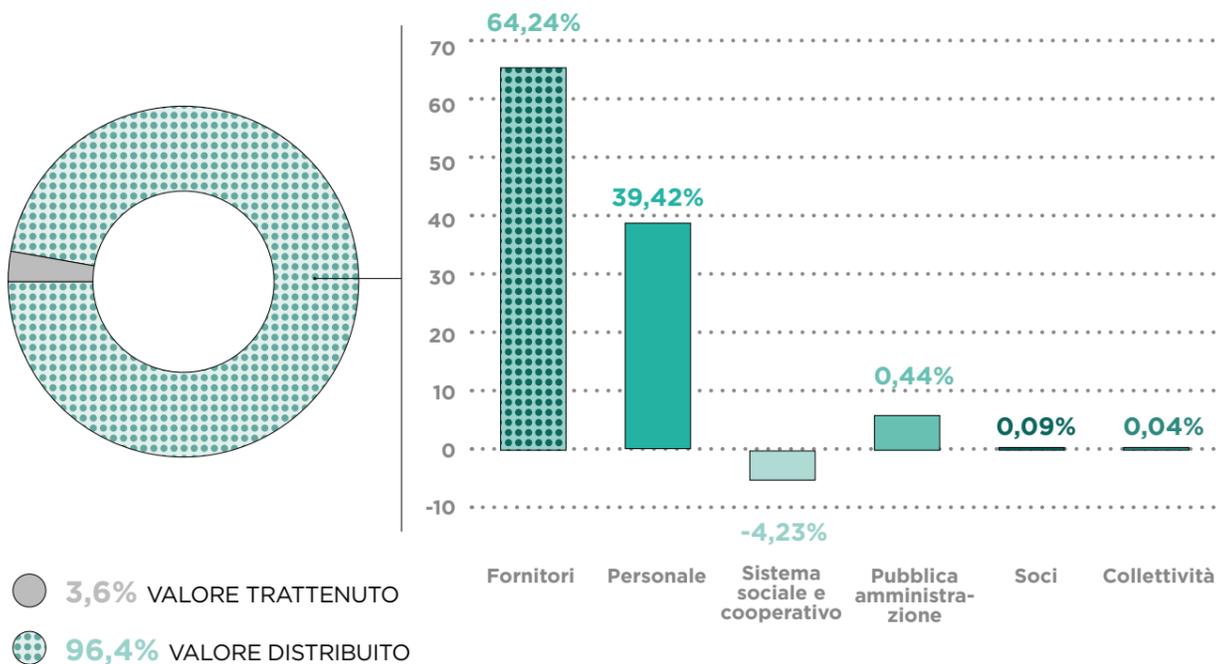
VALORE AGGIUNTO TRATTENUTO

	2020	2019
Ammortamenti	15.108.917	15.971.277
Accantonamenti per rischi	1.181.680	817.097
Proventi e oneri finanziari	-1.075.913	9.328.140
Valore aggiunto totale trattenuto	15.214.684	26.116.514

424,3 MLN EURO
VALORE AGGIUNTO CREATO

96,4%
VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	2020	2019
Ai fornitori (costi merci vendute, servizi, godimento di terzi)	262.825.541	352.013.766
Remunerazione dei fornitori	262.825.541	352.013.766
Al lavoro dei soci dipendenti	106.737.309	148.758.439
Ristorno ai soci dipendenti	-	-
Al lavoro dei dipendenti	52.644.895	73.689.399
Al lavoro altri soggetti	1.883.956	4.122.814
Remunerazione del lavoro	161.266.160	226.570.652
Ai soci prestatori (interessi prestito sociale)	350.241	417.955
Ai soci sottoscritti (remunerazione del capitale sociale)	-	610.988
Remunerazione capitale dei soci	350.241	1.028.943
Al Movimento Cooperativo (contributi e fondo di promozione coop.va)	200.938	707.473
Alle generazioni future (accantonamento/utilizzo a/da riserva indivisibile)	-17.495.117	8.875.314
Remunerazione sistema sociale e cooperativo	-17.294.179	9.582.787
Alle attività sociali e culturali	157.594	365.806
Remunerazione alla collettività	157.594	365.806
Imposte e tasse	1.804.923	7.476.042
Remunerazione pubblica amministrazione	1.804.923	7.476.042
Valore aggiunto totale distribuito	409.110.280	597.037.996



INVESTIMENTI.

Per completezza di informazione, si riportano i dati degli investimenti relativi a tutto il **Gruppo CIRFOOD** (sono quindi incluse anche le società controllate italiane ed estere, non oggetto di perimetro di questo Bilancio di Sostenibilità).

Nel 2020 sono stati realizzati investimenti destinati al mantenimento delle nostre strutture, allo sviluppo e alla innovazione. Tra i principali, INPS Roma, RITA Pieve Modolena (RE), Labanalysis (PV), CIRFOOD District (RE).

Gli investimenti comprendono anche automezzi e sistemi informativi. Inoltre sono stati realizzati investimenti da parte delle società controllate e dalla società CIRFOOD Retail.

Infine, alcune risorse sono state investite per l'acquisizione del format di ristorazione commerciale retail Poormanger. L'ammontare totale degli investimenti del gruppo CIRFOOD nel 2020 è stato di 13,8 milioni di euro.

Gli investimenti della sola Cooperativa ammontano a 8,7 milioni di euro.

Investimenti effettuati per area o settore (in euro)	2020	2019
CIRFOOD s.c.	8.667.000	25.912.000
Ristorazione collettiva e commerciale	5.487.000	15.347.000
Nord Ovest	416.000	979.000
Lombardia	753.000	2.779.000
Nord Est	281.000	939.000
Emilia Ovest	1.825.000	4.513.000
Emilia Est	821.000	2.628.000
Centro	854.000	1.310.000
Centro Sud	537.000	1.267.000
Ristorazione commerciale	-	932.000
BluBe	103.000	294.000
IT	982.000	646.000
Flotta	346.000	771.000
Sede Centrale e CIRFOOD District	1.749.000	8.854.000
Investimenti strategici	3.650.000	10.000.000
CIRFOOD Retail	673.000	2.878.000
CIRFOOD Belgio	434.000	505.000
CIRFOOD Olanda	401.000	583.000
Totale	13.825.000	39.878.000

INVESTIMENTI IN RICERCA E INNOVAZIONE

I piani di innovazione del 2020 sono stati incentrati su alcuni filoni che stanno emergendo come sempre più prioritari sul mercato.

Aree di presidio:

- Sostenibilità:** con particolare focus sulla riduzione e gestione delle eccedenze alimentari;
- Tecnologia:** con particolare focus sui pagamenti digitali e sulla erogazione dei classici servizi di ristorazione in modalità digitale;
- Nuovi modelli di servizio:** con particolare focus sullo sviluppo di un modello di ristorazione coerente con le nuove esigenze del segmento B&I.

La pandemia ha reso necessario focalizzare con estrema attenzione le progettualità su cui effettuare gli investimenti: su un budget di circa 600.000 euro, infatti, circa 500.000 sono stati dedicati allo sviluppo di un nuovo modello di ristorazione e alla costruzione di una app per i pagamenti.

L'innovazione, da sempre nel DNA di CIRFOOD, costituirà nel 2021 un fattore strategico per la ripresa della nostra cooperativa. I progetti e le iniziative in questo campo ci consentiranno di incrementare e migliorare i nostri servizi, generando al contempo valore per l'ambiente e le persone.

(in euro)	2020	2019
Valore investimento in ricerca e sviluppo	2.085.897	2.522.921
Credito d'imposta	165.906	1.135.872

QUBI, LA RISTORAZIONE SI FA FLESSIBILE

Il modello di ristorazione digitale, che era già una priorità di intervento, ha subito un'ulteriore accelerazione dovuta alla pandemia, che ha costretto i clienti a riorganizzare il proprio modo di lavorare, inclusi i servizi di ristorazione.

In una prospettiva più di medio termine, è probabile che i clienti della divisione B&I ridurranno gli investimenti sugli spazi dedicati agli uffici, inclusa la ristorazione, alla ricerca di modelli più flessibili ed efficienti.

In quest'ottica, è stato creato un nuovo format digitale che permette la fruizione del servizio di ristorazione senza la necessità di avere una cucina in loco e con spazi di somministrazione contenuti. È nato un nuovo brand, Qubi, con un'offerta alimentare dedicata, composta da piatti pronti - prodotti con tecnologie che possono garantire una shelf life superiore ai 10 giorni, come il legume refrigerato con confezionamento ATP o la pastorizzazione - e da un'offerta complementare di prodotti confezionati di nicchia che coprono i segmenti

di snack dolci e salati, frutta, dolci e succhi.

Il modello di servizio prevede che il dipendente possa ordinare attraverso l'app Qubi, consultando il menu e optando per piatti in libera scelta o menu confezionati, pagando e definendo orario e luogo di ritiro.

Il sistema integra diversi sistemi di pagamento: dalle convenzioni aziendali agli strumenti digitali di pagamento (carte di credito, Apple Pay, Google Pay) e i principali operatori di buoni pasto.

Il ritiro avviene presso una struttura refrigerata costituita da un locker multi-scomparto, dove l'utente, mostrando il QR-code che ha ricevuto sul proprio smartphone, può ritirare il pasto che è stato consegnato.

Il pasto viene rinvenuto in microonde e consumato negli spazi che l'azienda ha dedicato alla pausa pranzo.

Il progetto è stato testato presso gli uffici di Reggio Emilia in due fasi successive ed è ora pronto. Il primo cliente che ha sottoscritto il servizio è partito il 1° aprile 2021.

EVOLUZIONE DEI PRINCIPALI PROGETTI IN CORSO

TOO GOOD TO GO

Partnership che prevede la possibilità di vendere le eccedenze di fine servizio mettendo in contatto gli utenti della app con pubblici esercizi (vedi a pag. 129)

WASTE MANAGEMENT - PEL DI CAROTA

Progetto di riorganizzazione dei processi operations per ottimizzare lo spreco durante tutto il percorso di produzione, in particolare nei servizi a self ottimizzando le rimanenze a fine servizio. Il tutto parte dalla misurazione e qualificazione degli sprechi attraverso delle bilance posizionate sotto i contenitori dei rifiuti.

RISTORAZIONE 5.0 - QUBI

Format digitale per la consegna di pasti pronti da consumare in spazi di ristorazione aziendale contenuti.

APPETIE

Sviluppo di una App per i clienti B&I che permetta di consultare i menu, ordinare e pagare con metodi B2B e metodi digitali, inclusi i buoni pasto (vedi a pag. 147).

OCTAGON

Applicazione, fornita dalla NY University, che permette di regolare l'accesso ai locali contingentando il numero di persone in mensa.

SMART TRAY

Vassoio intelligente che permette in automatico la lettura del contenuto del vassoio nei servizi self-service, semplificando la tracciatura del venduto e automatizzando i processi di check out e pagamento.

OFFICINE INNOVAZIONE

Partnership con Deloitte in un acceleratore di Foodtech per sviluppare progetti di open innovation con startup sui temi degli sprechi, del delivery e sull'automazione.





Molti dei progetti messi in cantiere nel 2019 hanno subito una battuta d'arresto, ma risultano generalmente confermati per il 2021.

Il più importante dei progetti sospesi è stato il **CIRFOOD DISTRICT**. La costruzione di un **centro dedicato all'innovazione nella nutrizione** è stata interrotta a causa di problematiche indotte dalla pandemia. Si prevede di riprendere i lavori nella **primavera del 2021**, grazie al contributo di una società edile con cui si è concordato un piano che preserva nelle sue linee di

massima tutte le funzionalità e gli obiettivi di questa 'Nutrition Valley'.

La progettazione del **locale accessibile** (privo di barriere architettoniche e in linea con i parametri della progettazione del benessere ambientale, dell'accessibilità e dell'inclusione) in collaborazione con il CRIBA/CERPA ha subito un forte rallentamento per effetto della pandemia e della necessaria sospensione dei lavori. Il cantiere è ripartito nell'**autunno del 2020**. Il locale sarà terminato e aperto nel corso del 2021.

OVERVIEW

COME CAMBIA IL LAVORO

SEMPRE PIÙ SMART WORKING, SI INVESTE IN TECNOLOGIA PER LIMITARE I CONTATTI



500 MILA PERSONE
PRIMA DEL COVID-19



8 MILIONI DI PERSONE
OGGI

20-25%

DELLA FORZA LAVORO NELLE ECONOMIE AVANZATE POTREBBE LAVORARE DA CASA DA 3-5 GIORNI/SETTIMANA



66%

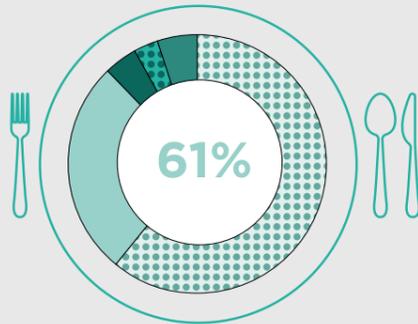
DI SENIOR MANAGER A LIVELLO GLOBALE CHE STANNO INVESTENDO IN AUTOMAZIONE PER LIMITARE LA VICINANZA FISICA

Fonte: sito Fondazione Giuseppe Di Vittorio su indagine realizzata con l'Ufficio politiche di genere Cgil (aprile 2020).

Fonte: Milano Finanza (19/2/2021) su dati McKinsey Global Institute "The future of work after Covid-19" (18/2/2021).

COME CAMBIA LA PAUSA PRANZO

UN MOMENTO PIÙ VELOCE E MENO CONVIVIALE, SONO GRADITI I SISTEMI CHE AIUTANO A OTTIMIZZARE IL TEMPO



- 61% PRANZA IN UFFICIO O AL LAVORO
- 27% A CASA
- 4% ASPORTO IN UFFICIO
- 3% DELIVERY IN UFFICIO
- 5% MENSA AZIENDALE

Fonte: Coldiretti Lombardia su indagine Coldiretti Como-Lecco - novembre 2020.



- 52,3% MEZZ'ORA
- 27,9% 20 MINUTI
- 29,8% ALTRO

Fonte: Repas - 16 marzo 2020.



FOCUS SU...

APPETIE

Appetie è la nuova applicazione dedicata al segmento della **ristorazione aziendale** che consente di **digitalizzare una serie di processi nei servizi di ristorazione**, permettendone la fruizione senza la necessità della presenza fisica nei locali.

Appetie sostituisce la precedente app MyCIRFOODMenu e offre un'esperienza di utilizzo completamente rinnovata. Ha infatti una nuova veste grafica accattivante, flussi di navigazione più semplici e intuitivi, ma soprattutto la user experience è stata completamente rivisitata per migliorare l'esperienza di ristorazione in azienda.

L'attività di sviluppo è durata quasi tutto il 2020 ed è stata resa ancor più intensa a causa della pandemia. L'attenzione posta sugli strumenti di comunicazione digitale, infatti, ha ulteriormente accelerato il percorso di re-design della APP.

La nuova applicazione permette infatti all'utente di:

- consultare il menu del giorno visualizzando i piatti e le loro principali caratteristiche (nutrizionali, allergeni);
- selezionare la propria preferenza tra i menu proposti;
- pagare con metodi digitali (carta credito) o usufruendo della convenzione aziendale;
- comporre su misura alcuni piatti, come le insalate poke, gestire questionari, survey e notifiche in modo semplice ed efficace;
- ricevere news, comunicazioni di vario tipo relative al servizio di ristorazione e partecipare a survey esprimendo il proprio giudizio, così da migliorare il servizio stesso.

La sezione di digitalizzazione dei buoni pasto e la creazione di un wallet (digital signatum) sono i prossimi sviluppi, previsti al 2021.



STAKEHOLDER DI RIFERIMENTO: **CLIENTI**

SVILUPPO COMMERCIALE.



A causa della pandemia il macro settore in cui compete CIRFOOD composto da ristorazione collettiva, commerciale moderna e buoni pasto è stato soggetto a notevoli impatti economici: secondo Cerved Data Bank, il comparto ha registrato una perdita di fatturato del 30%, pari a 4,1 miliardi di euro. Il giro d'affari della ristorazione collettiva è crollato dai circa 5 miliardi di euro del 2019 a poco più di 3,3 miliardi di euro nel 2020 (-33%), con 370 milioni di pasti in meno. L'home-working e la chiusura anticipata delle scuole hanno influito in modo molto negativo.

La ristorazione commerciale moderna ha registrato un calo ancora maggiore (-38%) risentendo di un notevole calo del fatturato e del numero consistente di chiusure o mancate riaperture di locali.

Il mercato dei Buoni Pasto registra invece un -9,3% a valore rispetto al 2019, a seguito della perdita di posti di lavoro (quasi 500.000 occupati in meno nel 2020, fonte Istat), al ricorso allo smart working e anche al clima di incertezza che il Coronavirus ha generato.

In linea con questi dati anche il fatturato di CIRFOOD ha subito nel 2020 una significativa riduzione.

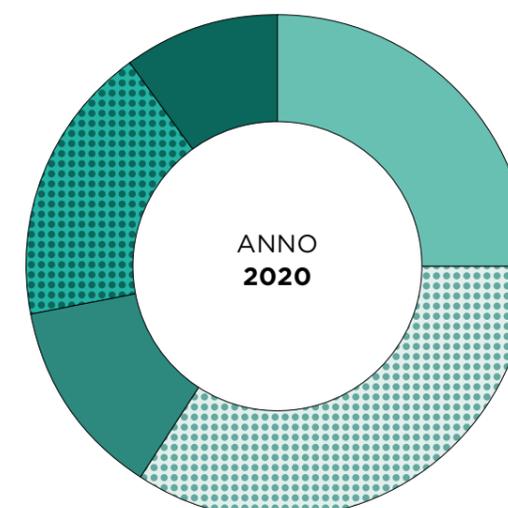
L'unico segmento che non si è mai fermato è la ristorazione sociosanitaria, che infatti ha visto una riduzione inferiore agli altri segmenti (-7% sul 2019), ma i suoi margini sono stati messi a dura prova dagli extra

costi generati per garantire la continuità del servizio in sicurezza.

La pandemia globale ha determinato una perdita di fatturato anche per le società estere e per la ristorazione commerciale retail. In questo complesso contesto, le nostre aree di affari che hanno maggiormente perso fatturato nel 2020 rispetto all'anno precedente sono la BU Education (-47,8%, calo generatosi soprattutto tra marzo e giugno, con la chiusura totale delle mense scolastiche e la chiusura quasi totale delle mense universitarie) e la BU B&I (-43%), così come la ristorazione commerciale di servizio (-49,2%) e i buoni pasto e welfare (-26,2%).

Innovare e offrire nuove modalità di servizio in linea con le tendenze emergenti, sono le due direzioni che guideranno CIRFOOD e che daranno modo all'impresa di crescere e potenziare la propria competitività sul mercato.

Verrà rivolta grande attenzione ai servizi offerti alle imprese clienti, finalizzati a migliorare e incrementare il benessere dei dipendenti. A questo scopo, CIRFOOD lavorerà allo sviluppo di programmi di welfare in grado di dare sicurezza e soprattutto migliorare il wellbeing delle persone, agevolando la vita lavorativa e personale dei dipendenti, offrendo servizi che includono un concetto di benessere a 360°.



Lo sviluppo commerciale raggiunto è stato pari al 60% circa rispetto alle previsioni, anche a causa della significativa riduzione delle gare bandite, sia pubbliche che private. D'altra parte, abbiamo più agevolmente difeso i nostri clienti in portafoglio. Pertanto, lo sviluppo netto (nuovi clienti-clienti persi) nel corso del 2020 si è assestato in linea con i valori del 2018. Abbiamo inoltre **migliorato nettamente il tasso di vittoria** rispetto agli scorsi anni, centrando e anzi superando gli obiettivi.

RISTORAZIONE COLLETTIVA

Lo sviluppo commerciale è stato di 18 milioni di euro, considerando il fatturato annuo dei nuovi clienti vinti, su base 12 mesi. In particolare, la BU Healthcare ha aggiunto un fatturato nuovo su base annua di circa 10 milioni di euro, la BUB&I di 4,5 milioni di euro circa e la BU Education di 3,5 milioni di euro, sempre su base annua.

EDUCATION

Tra i principali clienti di portafoglio andati in gara e confermati a CIRFOOD: Comune di Ferrara, Comune di Varese, Comune di Greve in Chianti (FI), Comune di Rosignano Marittimo (PI), Comuni di Jesi e Monsano (AN) e Comune di Roma lotto 9.

Tra i principali clienti nuovi vinti: Comune di San Lazzaro di Savena (BO), Comune di Montecchio Emilia (RE), European School of Venice (VE), Comune di Thiene (VI), Southland International School (Roma), DSU Università di Agraria (FI), Istituto Giannelli di Rapallo (GE), Scuola Don Giuseppe Airaghi di Mesero (MI).

Molte gare sono ancora in attesa di esito e nel corso del 2021 dovrebbero essere aggiudicate.

HEALTHCARE

Lo sviluppo commerciale è caratterizzato dall'acquisizione di alcuni lotti di una grande commessa pubblica (Umbria Salute) e anche da numerosi contratti privati (cliniche private, RS) e da vari "contratti temporanei" legati alla pandemia Covid-19, come gli alberghi avviati dalle Regioni per la convalescenza dei malati Covid-19.

I progetti più significativi concepiti nel corso del 2020, che vedranno uno sviluppo nel 2021-2022, sono legati alla terza età:

- "Insideout" è pensato in rispondenza all'esigenza delle RSA di fare fronte alla alimentazione dedicata alla crescente presenza di pazienti non autosufficienti e in particolare disfagici, mantenendo al contempo la sostenibilità economica della restante produzione dei pasti in regime dietetico ordinario.
- Il progetto "Domiciliari 5.0" risponde alla crescente domanda dell'utenza autosufficiente per servizi domiciliari con un rapporto B2C (rapporto diretto tra fornitore del pasto e utente finale).

FATTURATO CIRFOOD S.C. (in euro)	2020	2019
Ristorazione collettiva	291.441.000	426.745.000
Scuole e università (Education)	100.999.000	193.487.000
Socio-sanità (Healthcare)	138.413.000	141.968.000
Imprese (B&I)	52.029.000	91.290.000
Buoni pasto e welfare	71.995.000	97.512.000
Ristorazione commerciale (compreso banqueting)	40.330.000	79.372.000
Totale	403.766.000	603.629.000

BUSINESS & INDUSTRY

Nel corso del 2020, nell'ambito di un mercato in trasformazione e con nuove esigenze dovute alla contingenza del momento, abbiamo investito sulla progettazione di nuovi modelli di servizio, più smart e flessibili, e sulla digitalizzazione degli stessi. La riprogettazione di alcuni format e la digitalizzazione di componenti essenziali del servizio per offrire una customer experience migliore ai nostri clienti rappresentano una garanzia per catturare efficacemente l'evoluzione della domanda che si stabilizzerà nel post Covid-19.

I principali clienti acquisiti nel 2020 sono: Lab Analysis, Vodafone (nuova sede a Malpensa), Chemi SpA (Industria Farmaceutica), Manitou SpA, Basf.

La diminuzione di offerte presentate rispetto agli anni precedenti, riguarda soprattutto la committenza pubblica, in parte per il forte rallentamento di attività delle stazioni appaltanti nei mesi di marzo-giugno 2020, in parte per la sospensione dei contratti di refezione scolastica, la cui scadenza è di fatto stata posticipata di sei-sette mesi. Anche per le mense aziendali, la prassi generalizzata è stata la proroga dei contratti in scadenza per ulteriori 12 mesi. La scelta è stata indotta dalla necessità di gestire l'emergenza, anche in termini di continuità dei servizi, e al contempo dall'esigenza di valutare gli impatti dei nuovi modelli organizzativi relativi allo smart working e ad altre forme di lavoro agile.

Si registrano d'altra parte sul 2020 dei tassi di vittoria, sia sul portafoglio che sullo sviluppo, nettamente migliori degli anni passati, mostrando un aumento dell'"efficacia in gara" della nostra impresa cooperativa.

Offerte presentate	2020	2019
Offerte per opportunità sviluppo	262	376
Offerte per opportunità portafoglio	48	133
Totale offerte presentate	310	509

Performance	2020	2019
Opportunità vinte sviluppo (nuovi appalti)	168	210
Opportunità non vinte sviluppo (nuovi appalti)	67	110
Opportunità portafoglio vinte	36	112
Appalti persi in portafoglio	4	18
Opportunità in attesa di esito	35	59

BUONI PASTO E WELFARE

Anche la divisione BluBe è stata fortemente impattata dalla pandemia, con una flessione significativa (-24,1% sul 2019) dovuta al fatto che molti dei principali clienti hanno attivato lo **smart working** totale ai loro dipendenti, bloccando la fornitura di buoni pasto, come la legge sul lavoro agile consentiva loro di fare. Anche i lavoratori che hanno mantenuto tale benefit hanno dovuto cambiare le proprie abitudini di consumo per la pausa pranzo, utilizzando i buoni pasto per l'acquisto di prodotti alimentari, in quanto i pubblici esercizi (bar e ristoranti) erano chiusi per il lockdown.

Lo **sviluppo commerciale** per la divisione BluBe è stato di circa **1,5 milioni di euro** (riferiti al fatturato annuo dei nuovi clienti vinti, su base 12 mesi).

I principali obiettivi commerciali hanno riguardato la migrazione del portafoglio clienti da buono cartaceo a **buono elettronico** e il mantenimento del portafoglio con rinnovi contrattuali e proroghe su importanti contratti di top client in scadenza, tra cui TIM, Randstad, Unipol, ASL e Ospedali Civili di Brescia, ASL Valle d'Aosta, Estar-ASL Toscana.

Tra i progetti principali del 2020, il **Buono spesa alimentare** (in modalità digitale), tra le misure adottate dal Governo a sostegno dei Comuni per i

cittadini bisognosi, e il rilascio in produzione della **APP BluBe pay** (il Buono pasto sullo smartphone e altre informazioni relative al servizio).

Il 2020 ha visto l'attivazione del **progetto Welfare**, quale ulteriore servizio che CIRFOOD può offrire ai propri clienti, in un'ottica di integrazione al nostro core business. L'acquisizione della società di consulenza Valore Welfare è stata strategica per CIRFOOD, perché ci ha permesso di entrare direttamente nel business del welfare aziendale e di avvalerci di una prima collaborazione dei due soci fondatori di tale società.

Nel corso del 2020 sono stati formati tutti i commerciali delle nostre Aree Territoriali e dei colleghi degli staff centrali (B&I e Healthcare), sulle tre macro-tipologie di welfare in cui opererà CIRFOOD tramite una neo-costituita società ad hoc (**Aziendale, Sociale e Territoriale**). Tutto ciò permetterà alla nostra forza vendita di contribuire proattivamente allo sviluppo del business Welfare, in logica integrata.

Abbiamo lavorato sulla sensibilizzazione e diffusione delle conoscenze delle logiche e delle caratteristiche del welfare, all'interno e all'esterno della nostra impresa, anche attraverso un **percorso formativo** dedicato.

	2020	2019
Opportunità vinte sviluppo (nuovi appalti)	15	74
Opportunità non vinte sviluppo (nuovi appalti)	3	15
Opportunità vinte portafoglio (appalti mantenuti)	-	10
Appalti persi in portafoglio	2	3
Opportunità in attesa di esito	4	10

71%

NUOVI APPALTI OTTENUTI
SULLE OPPORTUNITÀ
DI SVILUPPO AGGIUDICATE 2020

90%

RETENTION SUGLI APPALTI
IN PORTAFOGLIO

FATTURATO GRUPPO CIRFOOD

Per completezza di informazione, si riportano anche i dati per area geografica relativi a tutto il Gruppo CIRFOOD (sono quindi incluse anche le società controllate italiane ed estere, non oggetto del perimetro di questo Bilancio).

I dati sono relativi al bilancio consolidato, che riporta ricavi per 434,2 milioni di euro.

	2020	2019
Italia	414.930.000	618.463.000
Nord Ovest	35.704.000	54.440.000
Lombardia	55.339.000	75.581.000
Nord Est	32.687.000	51.981.000
Emilia Ovest	59.562.000	90.845.000
Emilia Est	57.429.000	83.312.000
Centro	64.828.000	97.761.000
Centro Sud	30.082.000	56.632.000
Ristorazione Commerciale Retail	1.710.000	6.625.000
BluBe	71.995.000	97.512.000
Altre società	5.594.000	3.774.000
Belgio	9.309.000	29.046.000
Olanda	9.931.000	38.509.000
Totale	434.170.000	686.018.000

EFFICIENZA GESTIONALE NELLA RISTORAZIONE COLLETTIVA

La necessità di rivedere le modalità di servizio ed erogazione dei pasti nel rispetto delle procedure anticontagio ha necessariamente determinato una riduzione della produttività e un aumento del costo delle materie prime no food (DPI, sanificanti, materiale a perdere). Il ricavo per pasto è comunque in leggero aumento.

EFFICIENZA GESTIONALE NELLA RISTORAZIONE COLLETTIVA	2020	2019
Ricavi caratteristici (in euro)	335.631.000	517.177.000
Nr. pasti erogati	58.390.000	90.660.000
Ricavo per pasto (in euro)	5,75	5,70
Costo del lavoro diretto (euro/ora)	18,24	18,05
Produttività (pasti vendute/ore lavorate)	7,77	8,06
Produttività (ricavo orario medio in euro)	44,6	45,98
Andamento prezzo acquisto materia prima (media annua %)	1,4	0,6
Andamento generale inflazione ISTAT (media annua %)	-0,2	0,6

SVILUPPI 2021

Nel 2021 molti analisti prevedono una progressiva normalizzazione della domanda, con una sensibile crescita (+23% rispetto al 2020), anche se il giro di affari si assesterà a un livello inferiore rispetto al 2019, e con andamenti differenti a seconda delle diverse aree di affari. Oltre a questo, ci saranno delle significative variazioni ai servizi offerti, soprattutto in ambito B&I, legate ai temi della sicurezza, della flessibilità e dello smart working. CIRFOOD si sta preparando pertanto a offrire servizi nuovi ed evoluti ai propri clienti, in linea con i trend emergenti di mercato, e nel corso del 2021 ci concentreremo su alcune iniziative che saranno strumentali al raggiungimento degli obiettivi commerciali.



MANTENERE



SVILUPPARE



RECUPERARE

I PRINCIPALI TRAGUARDI RAGGIUNTI NEL 2020



96,4%
VALORE AGGIUNTO
DISTRIBUITO



71%
NUOVI APPALTI OTTENUTI
SULLE OPPORTUNITÀ
DI SVILUPPO AGGIUDICATE 2020



90%
RETENTION APPALTI
IN PORTAFOGLIO



11,4MLN
EURO DI PRESTITO
VINCOLATO



5,75euro
RICAVI
PER PASTO



165.906euro
CREDITO
D'IMPOSTA



7 NUTRIAMO IL SISTEMA.

L'approccio che fa la differenza. Il metodo è il primo passo per Immaginare soluzioni efficaci.

NOTA METODOLOGICA.

SCOPO E PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Dal 1996, redigiamo ogni anno il Bilancio di Sostenibilità. La rendicontazione di quest'edizione riguarda il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020 ed è il riferimento per monitorare lo sviluppo del piano strategico di sostenibilità e rendicontare le performance nei principali ambiti di sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione dell'edizione 2020 è il medesimo dell'edizione 2019, ovvero l'intera attività della società cooperativa CIRFOOD S.C., escluse le controllate italiane ed estere. Sono quindi escluse dal perimetro di rendicontazione CIRFOOD Netherlands B.V., Belgocatering N.V., A.R.M.A. S.r.l., Arco S.r.l., Desio Food S.p.A., Circostanza S.r.l., Termoli Food S.r.l., CIRFOOD Retail S.r.l., Antica Focacceria S.r.l.

LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "In accordance - Core".

Il GRI è il riferimento più diffuso a livello internazionale per la rendicontazione di sostenibilità; si tratta di un'associazione indipendente internazionale che promuove lo sviluppo di una rendicontazione volontaria delle performance economiche, ambientali e sociali.

↳ www.globalreporting.org

I contenuti del presente Bilancio sono stati individuati attraverso un processo di analisi di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per CIRFOOD e i suoi stakeholder.

Il documento ricalca la struttura dell'edizione più recente del documento, relativo all'esercizio 2019: è composto infatti da cinque parti che trasmettono tutte le dimensioni delle attività di CIRFOOD, partendo dalla sua identità aziendale (Nutriamo la responsabilità) per percorrere i principi, gli strumenti e la Governance della sostenibilità (Nutriamo il dialogo). Seguono i tre ambiti in cui si declina la sostenibilità dell'azienda: persone, qualità e ambiente. Chiude il Bilancio di Sostenibilità la sezione sui risultati economici dell'ultimo esercizio.

I capitoli sulle performance di sostenibilità si aprono su una pagina di sintesi (con gli indicatori principali, l'approccio di CIRFOOD, i numeri chiave che 'fotografano' la dimensione dell'impresa e gli SDGs di riferimento) e si chiudono con un'infografica che riporta le principali performance ottenute sui temi materiali individuati.

Infine, in ogni capitolo, la pagina "Focus su..." racconta i progetti che rendono concreto l'impegno sostenibile di CIRFOOD. Quest'anno, i focus sono preceduti da un riquadro di overview, che contiene alcuni dati di contesto esterno, per meglio precisare lo scenario nel quale si colloca l'iniziativa di CIRFOOD. In appendice al documento è presente l'"Indice dei contenuti GRI", con il dettaglio delle informazioni qualitative e quantitative rendicontate in conformità alle linee guida sopra menzionate. Gli indicatori sono ricordati anche lungo tutto il documento a margine del testo.

Per restituire un quadro esaustivo e completo degli andamenti del Gruppo, laddove possibile, i dati pubblicati sono stati presentati in forma comparativa. Le informazioni quantitative per le quali è stato fatto ricorso a stime sono state debitamente segnalate. Si segnala inoltre che le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono stati chiaramente indicati come tali all'interno del documento.

La redazione del documento è avvenuta in modalità partecipata, coinvolgendo diverse funzioni aziendali: Area Sociale, Commerciale e Innovazione e Strategia, Sistemi Certificati, Risorse Umane, Affari Generali e Legali, Acquisti, Comunicazione e Marketing, Ufficio Tecnico, Amministrazione e Finanza. Il Bilancio di Sostenibilità è stato sottoposto a valutazione della Presidente e del Direttore Generale. È stato inoltre presentato al comitato Governance e Sostenibilità e al Consiglio d'Amministrazione.

VARIAZIONI RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE

A differenza del 2019, e in continuità con quanto fatto, invece, negli anni ancora precedenti, abbiamo deciso di sottoporre il Bilancio di Sostenibilità 2020 a revisione da parte di un ente terzo indipendente.

DIFFUSIONE

Il bilancio viene inviato ai soci della cooperativa e tramite newsletter ai principali stakeholder. Inoltre è disponibile, come i precedenti, sul nostro sito istituzionale www.cirfood.com. Per informazioni e comunicazioni sul Bilancio di Sostenibilità, potete inviare una mail a info@cirfood.com.

INDICE DEI CONTENUTI GRI.



**CULTURA
D'IMPRESA**



**SOSTENIBILITÀ
ECONOMICA**



**SOSTENIBILITÀ
AMBIENTALE**



**SOSTENIBILITÀ
SOCIALE**

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
GRI 101: Principi di rendicontazione 2016		
INFORMATIVA GENERALE		
GRI 102: Informativa generale 2016	102-1 Nome dell'organizzazione	156
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	12
	102-3 Luogo della sede principale	11
	102-4 Luogo delle attività	11
	102-5 Proprietà e forma giuridica	13, 20-21
	102-6 Mercati serviti	11-12
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	10, 141-142, 148
	102-8 Informazioni su dipendenti e gli altri lavoratori	57-60
	102-9 Catena di fornitura	95-97
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	95-97
	102-11 Principio di precauzione	119
	102-12 Iniziative esterne	24, 35
	102-13 Adesione ad associazioni	41
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	3
	102-15 Impatti chiave, rischi e opportunità	26
102-16 Valori, principi, standard, e norme di comportamento	16-19, 24-25	
102-18 Struttura della governance	20-21	
102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	37, 42	

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
INFORMATIVA GENERALE		
GRI 102: Informativa generale 2016	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	57
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	37
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	37-41, 114-115
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	42, 112-113
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	156
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	36
	102-47 Elenco dei temi materiali	36
	102-48 Revisione delle informazioni	156
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	156
	102-50 Periodo di rendicontazione	156
	102-51 Data del report più recente	156
	102-52 Periodicità della rendicontazione	156
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	157
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	156
	102-55 Indice dei contenuti GRI	157-165
	102-56 Assurance esterna	168-169

TEMI MATERIALI

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA		
RICERCA E INNOVAZIONE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 138
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	144-145, 147
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	144-145, 147
SVILUPPO COMMERCIALE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 138
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	148-153
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	148-153

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
SOSTENIBILITÀ ECONOMICA		
EFFICIENZA GESTIONALE E ORGANIZZATIVA		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 138
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	141-142, 152
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	141-142, 152
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	141-142
CAPACITÀ DI INVESTIMENTO		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 138
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	143-147
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	143-147
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	143-147

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
CULTURA D'IMPRESA		
TUTELA E CREAZIONE NUOVA OCCUPAZIONE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	61-69
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	61-69
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	61-63
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management 2016	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	57
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	64-69
ETICA E LEGALITÀ		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	26-31, 109-110, 119
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	26-31, 109-110, 119
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	28

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
CULTURA D'IMPRESA		
ETICA E LEGALITÀ		
GRI 206: Comportamenti anticoncorrenziali 2016	206-1 Azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel biennio 2019-2020 non si sono registrate azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche.
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel 2019 non si sono registrate denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti. Nel corso del 2020 è stata ricevuta una denuncia da parti esterne confermata dall'organizzazione per la diramazione di informazioni private in modo involontario, prontamente gestita.
GRI 307: Compliance ambientale 2016	307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	119
GRI 419: Compliance socioeconomica 2016	419-1 Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	110
QUALITÀ DEL SERVIZIO		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 94
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	109-115
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	109-115
GRI 417: Marketing ed etichettatura 2016	417-1 Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	114-115
	417-2 Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	110
	417-3 Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel biennio 2019-2020 non si sono registrati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing.
VALORIZZAZIONE SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	80-91
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	80-91

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
CULTURA D'IMPRESA		
VALORIZZAZIONE SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI		
GRI 403 Salute e sicurezza sul lavoro 2016	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	80-91
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	80-91
	404-3 Servizi di medicina del lavoro	80-91
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	80-91
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	80-91
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	80-91
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	80-91
	403-9 Infortuni sul lavoro	84, 85 Il requisito b non è stato rendicontato all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità in quanto i dati non sono disponibili, poiché non sotto il diretto controllo di CIRFOOD S.C..
	403-10 Malattie professionali	83, 85 Il requisito b non è stato rendicontato all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità in quanto i dati non sono disponibili, poiché non sotto il diretto controllo di CIRFOOD S.C..
	FORMAZIONE	
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	73-76
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	73-76
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	75-76
MODELLO PARTECIPATIVO E DEMOCRATICO		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	70
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	70

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
CULTURA D'IMPRESA		
DIRITTI UMANI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	41, 57, 61, 67, 70, 108
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	41, 57, 61, 67, 70, 108
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	67
GRI 407: Libertà di associazione e contrattazione collettiva 2016	407-1 Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	70, 96
GRI 408: Lavoro minorile 2016	408-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	61, 96
GRI 409: Lavoro forzato o obbligatorio 2016	409-1 Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	57, 96
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani 2016	412-1 Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	Tutte le attività aziendali sono valutate in relazione al rispetto dei diritti umani, nell'ambito della certificazione SA 8000.
PATRIMONIO INTERGENERAZIONALE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	139-140
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	139-140

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
SOSTENIBILITÀ SOCIALE		
EDUCAZIONE ALIMENTARE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	114-115
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	114-115
WELFARE AZIENDALE E SOCIALE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	88, 91
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	88, 91
GRI 401: Occupazione 2016	401-3 Congedo parentale	90
DIALOGO, SOSTEGNO E SVILUPPO DEI TERRITORI E DELLE COMUNITÀ		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	43-47
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	43-47
GRI 413: Comunità locali 2016	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	43-47
SICUREZZA ALIMENTARE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	109-111
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	109-111
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	109
	416-2 Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sicurezza di prodotti e servizi	110
INFORMAZIONI NUTRIZIONALI E ASCOLTO DEI CONSUMATORI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 56
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	112-115
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	112-115

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE		
RIDUZIONE DEI CONSUMI ENERGETICI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 118-119
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	120-123
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	120-123
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	121-122
	302-2 Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	123
	302-3 Intensità energetica	122-123
RIDUZIONE DEI GAS SERRA		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 118-119
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	124-125
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	124-125
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	124
	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	124
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	125
TRASPORTI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 118-119
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	123
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	123

GRI STANDARD	INFORMATIVA	N° DI PAGINA
SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE		
SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 94
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	95-108
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	95-108
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1 Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	97
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1 Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	97
LOTTA AGLI SPRECHI		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativo perimetro	36, 118-119
	103-2 Approccio del management e relativi componenti	128-135
	103-3 Valutazione dell'approccio del management	128-135
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	134-135

INDICE COMPLETO.

1

NUTRIAMO LA RESPONSABILITÀ	p. 9
Chi siamo	p. 10
Dove siamo	p. 11
Le nostre aree di business	p. 12
Le società del Gruppo	p. 13
La nostra storia	p. 14
La nostra identità	p. 16
I nostri valori, la nostra unicità	p. 18
Corporate Governance	p. 20
Governance di sostenibilità	p. 24
Gestione dei rischi	p. 26
Modello organizzativo	p. 27
Privacy	p. 31

2

NUTRIAMO IL DIALOGO	p. 33
Il nostro approccio alla sostenibilità	p. 34
Il contesto internazionale	p. 35
Matrice di materialità	p. 36
Coinvolgimento degli stakeholder	p. 37
Il nostro sostegno ai territori	p. 43
La nostra attenzione per la comunità	p. 44
Il nostro sostegno alla cultura	p. 46
La nostra presenza sui media	p. 48
La reputazione sulla stampa locale	p. 49
Il Giornale del Cibo	p. 50
Focus su... Nutriamo la Scuola	p. 51
Il nostro piano strategico	p. 52

3

NUTRIAMO LE PERSONE	p. 55
La nostra risorsa più importante	p. 56
Tutela e creazione di lavoro	p. 57
Entrati e usciti	p. 61
Diversità	p. 64
Libertà di associazione	p. 70
Previdenza complementare	p. 70
Valorizzazione delle persone	p. 71
Formazione	p. 73
Focus su... CIRFOOD community	p. 77
Salute e sicurezza dei lavoratori	p. 80
Welfare	p. 88

4

NUTRIAMO LA QUALITÀ	p. 93
Il valore della qualità	p. 94
Supply chain sostenibile	p. 95
Acquisti diretti	p. 100
Acquisti responsabili	p. 101
Logistica	p. 105
Focus su... Intelligenza artificiale	p. 107
Controlli e verifiche	p. 109
Educazione alimentare e informazioni nutrizionali	p. 112
Customer experience e ascolto dei consumatori	p. 113

5

NUTRIAMO L'AMBIENTE	p. 117
Il nostro approccio all'ambiente	p. 118
Sistema di gestione ambientale	p. 119
Energia	p. 120
Consumi energetici	p. 121
Trasporti	p. 123
Emissioni di gas serra	p. 124
Consumi idrici	p. 126
Consumi di carta	p. 127
Educazione ambientale	p. 128
Focus su... Too Good To Go	p. 129
Economia circolare	p. 130
Materiali riutilizzabili e a perdere	p. 133
Rifiuti	p. 134

6

NUTRIAMO LA CRESCITA	p. 137
I nostri risultati economici	p. 138
Patrimonio intergenerazionale	p. 139
Valore aggiunto creato e distribuito	p. 141
Investimenti	p. 143
Focus su... Appetie	p. 147
Sviluppo commerciale	p. 148

7

NUTRIAMO IL SISTEMA	p. 155
Nota metodologica	p. 156
Indice dei contenuti GRI	p. 157





Dichiarazione di assurance indirizzata agli stakeholder di

CIRFOOD

1. INTRODUZIONE

Bureau Veritas Italia S.p.A. ("Bureau Veritas") ha ricevuto da CIRFOOD s.c. ("CIRFOOD") l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del proprio Bilancio di Sostenibilità 2020, con l'obiettivo di fornire conclusioni in merito a:

- accuratezza e qualità delle informazioni rese pubbliche sulle proprie performance di sostenibilità;
- grado di adesione ai principi di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, in particolare GRI (Global Reporting Initiative) Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

2. RESPONSABILITÀ, METODOLOGIA E LIMITAZIONI

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio di Sostenibilità è stata esclusivamente di CIRFOOD. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica è stata condotta come una Limited Assurance ai sensi dello standard ISAE 3000, attraverso l'applicazione a campione di tecniche di audit, tra cui:

- verifica di politiche, mission, valori, impegni;
- riesame di documenti, dati, procedure e metodi di raccolta delle informazioni;
- interviste a membri del gruppo di lavoro per la stesura del Bilancio di Sostenibilità;
- interviste a rappresentanti aziendali di varie funzioni e servizi, oltre che di membri dell'Alta Direzione;
- verifica complessiva delle informazioni e in generale riesame dei contenuti del Bilancio di Sostenibilità 2020.

Le attività di verifica sono state condotte da remoto mediante video collegamento, e riteniamo di aver ottenuto evidenze sufficienti ed adeguate per sostenere le nostre conclusioni.

La verifica ha avuto ad oggetto l'intero Bilancio di Sostenibilità 2020, con le seguenti precisazioni: per le informazioni di natura economico-finanziaria, ci si è limitati a verificarne la coerenza con il Bilancio d'esercizio; per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 Gennaio 2020 – 31 Dicembre 2020) e per le affermazioni di politica, intento ed obiettivo, ci si è limitati a verificarne la coerenza con i presupposti metodologici individuati.



3. CONCLUSIONI

A seguito delle attività di verifica condotte e descritte sopra, non sono emerse indicazioni negative in merito ad affidabilità, accuratezza e correttezza di informazioni e dati riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2020. A nostro parere, il Bilancio di Sostenibilità fornisce una rappresentazione attendibile delle attività condotte da CIRFOOD durante il 2020 e dei principali risultati raggiunti. Le informazioni sono riportate in maniera generalmente chiara, comprensibile ed equilibrata.

Per quanto concerne i criteri di rendicontazione dichiarati dall'organizzazione nella nota metodologica, riteniamo che siano stati osservati i principi di rendicontazione dei GRI Standards (Inclusione degli stakeholder, Contesto di sostenibilità, Materialità, Completezza, Equilibrio, Chiarezza, Accuratezza, Tempestività, Comparabilità, Affidabilità).

Si conferma inoltre che il Bilancio di Sostenibilità 2020 soddisfa i requisiti GRI per un Application Level di tipo "Core" e che le nostre attività di verifica soddisfano a loro volta i requisiti dello standard in materia di assurance.

E' stata valutata inoltre da Bureau Veritas la coerenza della governance di CIRFOOD rispetto allo standard ISO 26000.

4. DICHIARAZIONE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E COMPETENZA

Bureau Veritas è un'organizzazione specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 190 anni di storia, 78.000 dipendenti ed un volume d'affari di oltre 4,6 miliardi di Euro (ricavi 2020).

Bureau Veritas applica al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussista alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e CIRFOOD.

Bureau Veritas Italia S.p.A.

Milano, 1 Giugno 2021

Giorgio Lanzafame
Local Technical Manager



Via Nobel, 19
42124 Reggio Emilia

Feedback, domande o commenti
e-mail: info@cirfood.com
web: www.cirfood.com

Progetto grafico
AUIKI - www.auiki.com

Photo credit copertina e copertine capitoli
Matteo De Mayda

Consulenza, progetto di comunicazione e impaginazione
LifeGate - www.lifegate.it

Pubblicazione
giugno 2021

Stampa
Cooperativa L'Olmo - www.coopolmo.it



CIRFOOD

Feed the future