

BILANCIO  
SOCIALE  
CERMEC  
2005





CREDITI

Il Bilancio Sociale è stato realizzato con la collaborazione della Prof.ssa Angela Tarabella e del Prof. Enrico Gonnella del Dipartimento di Economia Aziendale - Facoltà di Economia dell'Università di Pisa.

Alla redazione hanno partecipato Stefano Donati, responsabile Area Affari Generali e Comunicazione, e Vittorio Mazzanti, responsabile Area Contabilità e Bilancio di Cermec Spa.

Ha collaborato la dottoressa Cristina Bertini.

Progetto grafico: Stefano Donati

Foto: Ottavio Andreazzoli



# Indice

◆	Presentazione del Presidente	5
◆	Perché il Bilancio Sociale del Cermec di Massa	7
◆	Capitolo 1 - L'identità: missione, cultura e valori	10
	La nascita del Cermec	
	La struttura societaria e gli organi politici: l'Assemblea, il Consiglio di Amministrazione e il Presidente, il Direttore generale e il Collegio Sindacale	
	Società partecipate e controllate	
	Missione e valori	
◆	Capitolo 2 - La governance interna	24
	La struttura organizzativa	
	La composizione dei dipendenti per categoria	
	L'attività di formazione e aggiornamento	
	Le politiche economiche e la valutazione del personale	
	La comunicazione interna	
	La sicurezza e la salute dei lavoratori	
◆	Capitolo 3 - Le attività del Cermec: come trasformare un rifiuto in una nuova risorsa	42
	Chi è Cermec oggi: principali attività e ambiti di intervento per la realizzazione di uno sviluppo sostenibile	
	Prodotti realizzati	
	Utenti serviti e aree geografiche	
	Punti di forza e di debolezza	
◆	Capitolo 4 - Il Cermec e le certificazioni: il percorso verso il miglioramento continuo	62
	La certificazione del sistema di gestione integrato per la qualità e l'ambiente	
	La certificazione etica SA 8000	
	La certificazione della sicurezza OHSAS 18001	
◆	Capitolo 5 - La comunicazione ai cittadini e le attività di educazione ambientale	76
	Le attività di comunicazione	
	L'attività di educazione	
	Il sito web del Cermec	
◆	Capitolo 6 - La produzione e la distribuzione della ricchezza	84
	Aspetti metodologici	
	Il panorama degli stakeholders	








# INDICE

- Il Cermec e i suoi dipendenti
- Il Cermec e i suoi finanziatori
- Il Cermec e i suoi clienti
- Il Cermec e i suoi fornitori
- Il Cermec e i soggetti istituzionali
- Il Cermec e l'ambiente
- Il Cermec e la collettività

La dinamica economico-finanziaria

Il calcolo e la ripartizione del valore aggiunto per gruppi portatori di interessi

 <b>Gli impegni verso il futuro</b>	98
Alcune osservazioni conclusive del Direttore Generale	
 <b>Glossario</b>	IV
 <b>Scheda di valutazione del Bilancio Sociale 2005</b>	XI



# LE ATTIVITÀ DEL CERMEC

## *Come trasformare il rifiuto in una nuova risorsa*

di Luciano Bertoneri

*Presidente del Consiglio di Amministrazione*

Al fine di avviare un percorso innovativo di comunicazione ampia, diffusa e trasparente, il Cermec, Consorzio Ecologia e Risorse di Massa Carrara, ha deciso di redigere la prima edizione del Bilancio Sociale, uno strumento che si affianca e completa le informazioni a carattere esclusivamente contabile.

Con la predisposizione del Bilancio Sociale il Cermec vuole “rendere conto” del proprio operato, sulla base dei principi di trasparenza e partecipazione, a tutti i portatori di interesse, nella piena convinzione che la dimensione sociale è oramai parte integrante di quella economica, finanziaria e competitiva.

La funzione del Bilancio Sociale è infatti quella di descrivere, nel modo più analitico possibile, le ragioni per cui sono stati sostenuti alcuni costi, più lontani dalla gestione caratteristica e comunque forieri di vantaggi per le varie categorie di stakeholders. Data la particolare funzione svolta dal Cermec e il ruolo strategico che occupa sul territorio, l'uso del Bilancio Sociale risulta un mezzo fondamentale per creare relazioni pubbliche, sociali ed anche industriali e per rafforzare la percezione dei principali interlocutori sull'importanza delle azioni svolte, al fine di accrescere approvazione e consenso della comunità, elementi importanti per continuare a svolgere con successo la nostra attività.

Il Cermec è sicuro che solo un adeguato dialogo e confronto con i soggetti interni ed esterni all'azienda consenta di percepire l'adeguatezza dei compiti svolti, le aspettative che ancora rimangono da soddisfare e le conseguenti attività da promuovere per il futuro.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è legato, da un lato, al potenziamento della capacità segnaletica della società verso l'esterno e, dall'altro, alla possibilità, offerta dal bilancio sociale, di monitorare nel tempo, con un idoneo flusso di feed-back, il grado di percezione e il giudizio della collettività nei confronti del Cermec, nella piena consapevolezza che l'auditor migliore del Bilancio Sociale è il pubblico di riferimento, fortemente motivato e “toccato” dalle attività svolte.

È auspicabile infatti che una conoscenza più approfondita del ruolo che occupa la società sul territorio della Provincia di Massa Carrara contribuisca ad accrescere il consenso e il

PRESENTAZIONE



coinvolgimento della collettività, un utile strumento per rafforzare legittimazione e reputazione.

La sua redazione induce inoltre ad un momento di riflessione sull'impegno dell'azienda verso il miglioramento continuo della qualità del servizio, della tutela ambientale e della sicurezza sul posto di lavoro, nella piena ottemperanza dei principi etici e nel rispetto dei valori umani.

In conclusione, questo bilancio rappresenta per il Cermec un'occasione per comunicare i risultati raggiunti e gli impegni assunti per il futuro e, al tempo stesso, vuole essere un mezzo per coinvolgere tutti i soggetti che direttamente o indirettamente si relazionano con la società, dai nostri dipendenti ai nostri clienti, dai nostri fornitori ai nostri partner, per avviare insieme il cammino verso una maggiore sostenibilità etica e ambientale.

Di fatto, questo documento non rappresenta il punto di arrivo del percorso di apertura del processo di comunicazione verso l'esterno, bensì il momento di partenza per un salutare confronto con tutti coloro che con pazienza, si dedicheranno alla sua lettura.



# PERCHÉ IL BILANCIO SOCIALE

## *Responsabilità sociale e sostenibilità nel nostro modo di essere impresa*

Il Cermec è una società trasformata recentemente, nel 2001 è divenuta società di capitali, con l'obiettivo di contribuire alla risoluzione di uno dei problemi più sentiti da una collettività ovvero lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, al fine di dare un impulso sensibile allo sviluppo sostenibile del territorio.

Il Cermec, fin dalla sua origine, ha orientato le proprie scelte e le proprie risorse verso un forte impegno civico volto cioè ad ampliare la propria responsabilità nei confronti di tutti gli interlocutori di riferimento e di contribuire, alla stregua di un qualunque cittadino, alla prosperità e al miglioramento della comunità in cui si trova a svolgere il proprio lavoro.

È in ottemperanza a questi principi che il Cermec ha deciso di avviare la redazione della prima edizione del Bilancio Sociale, un utile strumento per comunicare con immediatezza ed efficacia le attività svolte sul territorio e rispetto dei principi dell'etica, della socialità e dell'ambiente.

Il Bilancio Sociale consente di dare visibilità alle modalità operative e alle scelte strategiche riguardanti la gestione dei rifiuti e le modalità di recupero e riutilizzo laddove possibile come servizio svolto dal Cermec nei confronti di tutto il territorio e che pone le basi su uno slogan aziendale "accettiamo rifiuti per trasformarli in risorse". Il Bilancio Sociale non esaurisce la sua funzione nell'attività di rendicontazione ma è volto ad effettuare un adeguato monitoraggio sull'adeguatezza dell'informativa del Cermec oltreché ad incentivare la partecipazione della società civile: ne consegue che il Bilancio Sociale assolve contestualmente alle funzioni di relazione con l'interno e l'esterno della società, di trasparenza gestionale, di partecipazione e legittimazione.

In definitiva, il Bilancio Sociale si propone di:

### **Analizzare per conoscere**

il nuovo approccio seguito dal Cermec nella definizione del suo operato, le ricadute sociali connesse con la gestione delle attività, i flussi logistico-organizzativi e l'assetto infrastrutturale

### **Conoscere per valutare**

le priorità di intervento sul territorio al fine di potenziare i servizi offerti a tutti i cittadini



### ◆ Valutare per identificare i dati utili

e quindi individuare i margini di miglioramento, catturare la valenza sociale, elaborare indicatori di performance sociale

### ◆ Identificare i dati utili per programmare nuovi interventi

tramite la consultazione con gli *stakeholder*, con il fine ultimo della revisione degli obiettivi in un processo di miglioramento continuo.

Contrariamente a quanto la sua denominazione lasci pensare il bilancio sociale non è un documento contabile. È tuttavia strettamente collegato al bilancio d'esercizio, dal quale attinge dati e notizie e rispetto al quale svolge una funzione integrativa; come quest'ultimo viene redatto con cadenza annuale e fa parte del sistema informativo della società.



*Stakeholder* è un termine inglese (che deriva dall'unione di due parole: *stake*, interesse, e *holder*, portatore).

*Indica tutti quei soggetti, singoli o gruppi, che hanno relazioni con l'organizzazione (in questo caso l'azienda Cermec) e che interagiscono con essa, rappresentando, appunto, legittimi diversi interessi.*

*Sono dunque stakeholder i soci dell'azienda, i suoi clienti e i suoi fornitori, i suoi lavoratori, e le associazioni, i gruppi, movimenti, che rappresentano valori o aspettative sociali*



