

Bilancio di
Sostenibilità
2023



Bilancio di
Sostenibilità
2023

SOMMARIO

La lettera del Presidente agli stakeholder	4
Nota metodologica	8
Highlights 2023.....	10
1. L'identità e la governance responsabile	
1.1. La storia di Milano Ristorazione	14
1.2. L'identità: la mission e i valori	15
1.2.1. L'etica e l'integrità del business	16
1.3. Il valore economico generato e distribuito	20
1.4. La corporate governance.....	22
1.4.1. La struttura organizzativa	22
1.4.2. Gli organi sociali	23
1.5. Lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità	26
1.5.1. L'approccio prudenziale ai rischi	30
2. Gli ingredienti per un servizio di qualità	
2.1. I numeri del servizio	34
2.2. Il contributo a una filiera alimentare sostenibile	35
2.2.1. La selezione dei fornitori	38
2.2.2. L'attenzione alla scelta delle materie prime	39
2.3. La sicurezza alimentare e la salute dei consumatori	41
2.3.1. I menù diete speciali	43
2.4. Il valore della qualità e dell'efficienza	44
2.4.1. Il monitoraggio del servizio e la gestione dei reclami	44
2.4.2. L'indagine di gradimento dei menù stagionali	47
3. Il valore della comunità	
3.1. La sinergia con l'Area Food Policy e lo slancio internazionale	50
3.2. Le iniziative per gli stakeholder	51
3.2.1. Le occasioni di incontro	51
3.2.2. Le iniziative per bambine e bambini nei refettori	52
3.2.3. Le visite ai centri cucina e il confronto internazionale	54

4

La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente

3.3. L'ascolto e il contatto con l'utenza	56
3.3.1. I canali di assistenza	56
3.3.2. Il sito internet e la App di Milano Ristorazione	57
3.3.3. I social network	58

4.1. L'approccio alla sostenibilità ambientale	62
4.2. I consumi energetici e le emissioni	62
4.3. I consumi idrici	67
4.4. La gestione dei rifiuti	68
4.4.1. La riduzione degli sprechi alimentari	69
4.4.2. L'economia circolare	72

5

Le persone e l'ambiente di lavoro

5.1. La gestione delle risorse umane	76
5.1.1. Il personale e la selezione di nuove risorse	76
5.2. La formazione e lo sviluppo delle competenze	80
5.3. La salute e la sicurezza sul lavoro	84
5.3.1. La prevenzione e la promozione della salute	86
Allegati: dati e indicatori	88

6

Tabella di raccordo con il GRI

GRI content index	98
-------------------------	----



La lettera del Presidente agli stakeholder



“Agire e reagire con prontezza per affrontare le criticità garantendo il dialogo e la trasparenza verso i nostri portatori d’interesse”

Con il mio ingresso in Azienda come Consigliere prima e come Presidente poi, nel 2023 ho avuto l’opportunità di collaborare in modo deciso con un team di cui ho conosciuto la professionalità e il cui lavoro di squadra rende efficiente ed efficace l’operato di tutta l’Azienda.

L’attività quotidiana di una Società articolata quale è Milano Ristorazione richiede elasticità e capacità di affrontare situazioni anche critiche, in cui ogni dettaglio è importante: tutte le procedure esistenti sono fondamentali per garantire la sicurezza di tutta la filiera.

Le attività sono tante e diverse ed è altissima l’attenzione posta in tutti i processi: lavoriamo ogni giorno con la volontà di fare sempre del nostro meglio, soprattutto in virtù della delicatezza e dell’importanza di un servizio come quello della ristorazione scolastica. È, infatti, massima la cura posta in ogni ambito, a partire dalla scelta delle materie prime fino alla preparazione dei pasti e alla consegna nelle scuole.

Nel 2023, grazie alla forte sinergia con il Comune di Milano e in particolare con l’Area Food Policy, sono tante le iniziative e i progetti realizzati per promuovere il dialogo e la trasparenza verso i nostri stakeholder. Sono, inoltre, stati avviati importanti progetti pilota, anche nell’ambito del progetto europeo Horizon 2020, orientati a migliorare l’esperienza del pranzo a scuola, ad aumentarne il gradimento e a ridurre, di conseguenza, gli sprechi.

Sempre più centrale è il tema della riduzione dell’impatto ambientale della nostra attività, in merito al quale è costante l’impegno verso una gestione sostenibile di tutti i processi, dall’approvvigionamento delle materie prime, all’elaborazione dei menù, fino all’efficientamento delle strutture e all’implementazione di iniziative di economia circolare.

Anche per il futuro, sono diversi i progetti di sostenibilità pianificati volti a ridurre l'impatto ambientale del nostro servizio, come ad esempio l'elettificazione progressiva della flotta automezzi per il trasporto dei pasti, l'ottenimento di nuove certificazioni, l'automatizzazione e la digitalizzazione di alcuni processi, l'incremento della quota di energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici.

Il valore economico generato nel 2023 risulta sostanzialmente in linea con quello del 2022 e il 95% di esso rappresenta la quota di valore economico distribuito.

Un grande ringraziamento va alle donne e agli uomini che, dalle prime luci dell'alba e con professionalità e dedizione, lavorano per garantire oltre 15 milioni di pasti sani, educativi, giusti e sostenibili ogni anno, con l'obiettivo di rendere il servizio offerto alle famiglie e a tutta la nostra utenza sempre migliore.

Il Presidente di Milano Ristorazione
Daide Vincenzo Dell'Acqua





Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità di Milano Ristorazione S.p.A. (di seguito anche "Azienda" o "Società"), redatto con cadenza annuale, è uno degli strumenti principali attraverso cui l'Azienda interagisce con i propri stakeholder, promuovendo il dialogo e condividendo l'impegno nel perseguire una cultura aziendale fondata sull'integrazione delle scelte economiche, ambientali e sociali. Infatti, il Bilancio di Sostenibilità contiene le informazioni relative ai temi ambientali, sociali e relativi ad una governance etica e trasparente, improntata al contrasto alla corruzione, utili ad assicurare la comprensione delle attività svolte da Milano Ristorazione, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto prodotti dalle stesse.

Si tratta di un esercizio di natura volontaria per Milano Ristorazione, in quanto l'Azienda non ricade nel campo di applicazione del D. Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 che, in attuazione della Direttiva 2014/95/UE, prevede l'obbligo di redazione di una Dichiarazione di carattere non finanziario ("DNF") per gli enti di interesse pubblico che soddisfano determinati requisiti.

STANDARD DI RENDICONTAZIONE E PROCESSO DI REPORTING

Il presente Bilancio è stato redatto in conformità ai "Sustainability Reporting Standards" definiti dalla Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance" per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023. Il documento è stato deliberato dal Consiglio di Amministrazione di Milano Ristorazione in data 25/03/2024 e approvato dall'Assemblea degli Azionisti in data 30/04/2024, congiuntamente al Bilancio di Esercizio 2023.

I principi generali applicati per la redazione del Bilancio di Sostenibilità sono quelli stabiliti dai GRI Standard: accuratezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, chiarezza, comparabilità, completezza, contesto di sostenibilità, tempestività, verificabilità, rilevanza, inclusività e affidabilità.

Coerentemente con il principio di comparabilità previsto dai GRI Standard, ove possibile, le informazioni sono riportate anche per gli esercizi fiscali 2021 e 2022, allo scopo di fornire agli stakeholder una prospettiva sull'evoluzione delle performance di Milano Ristorazione nel tempo. Eventuali limitazioni di perimetro dell'informativa sono riportate nel testo e/o in nota, così come il ricorso a stime e approssimazioni nel calcolo degli indicatori. La raccolta dati è stata preceduta dallo svolgimento della cosiddetta "analisi di materialità", attività finalizzata a identificare le tematiche rilevanti che rappresentano gli impatti più significativi dell'Organizzazione sull'economica, sull'ambientale e sulle persone, inclusi quelli sui loro diritti umani. Per il 2023 sono stati confermati i temi materiali individuati nell'analisi di materialità svolta lo scorso anno. La disclosure del Bilancio di Sostenibilità è stata sviluppata mediante un processo organizzato e strutturato che ha previsto il coinvolgimento di diversi referenti degli uffici aziendali, responsabili per la raccolta e la gestione delle informazioni atte a una

proficua redazione del documento. Nello specifico, i referenti sono stati coinvolti nella principale attività relativa alla raccolta dei dati e delle informazioni da riportare nel documento in riferimento alla propria area di competenza.

PERIMETRO

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni riportate all'interno del Bilancio di Sostenibilità comprende la sede legale in via Quaranta 41 e gli uffici in via Quaranta 57, i 24 centri cucina e le 79 cucine¹ che servono rispettivamente gli istituti scolastici e gli asili nido ubicati a Milano, le 3 Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)² e le 5 case vacanze³ di cui 1 in Lombardia, 2 in Piemonte e 2 in Liguria.

CONTATTI

Per approfondimenti è possibile visitare il sito www.milanoristorazione.it nell'area Società, nel menù "Amministrazione Trasparente", sezione "Bilanci".

Per richieste specifiche scrivere a: relazioniesterne@milanoristorazione.it.

1 Centri cucina e cucine nidi: l'elenco completo delle cucine è disponibile a questo link: <https://www.milanoristorazione.it/scopri-la-tua-cucina>

2 RSA: via dei Cinquecento, viale Famagosta e via Brichetto.

3 Case vacanze: Zambala Alta via Prealpina 2 - Bergamo, Ghiffa corso Risorgimento 300 - Verbania, Vacciago via Mameli 3 - Novara, Andora corso Fontana 5 - Savona, Pietra Ligure via Milano 100 - Savona.



HIGHLIGHTS 2023

SCELTA DI MATERIE PRIME SOSTENIBILI

Crescita dei prodotti caratterizzati da sostenibilità, come quelli provenienti dall'agricoltura biologica, con certificazione DOP, IGP, provenienti da filiera corta e a km zero

SELEZIONE E VALUTAZIONE DEI FORNITORI

La società ha delineato dei criteri specifici per valutare i fornitori sul piano sociale e ambientale

DIVERSIFICAZIONE DEI MENÙ

Sviluppo di regimi alimentari che rispondono alle necessità sanitarie ed etico-religiose di ogni singolo utente

INDAGINE DI GRADIMENTO DEI MENÙ STAGIONALI

Progetto "Dimmi come mangi" condotto in collaborazione con la Società BVA Doxa per misurare tra i bambini il livello di gradimento dei menù

AREE DI IMPATTO AMBIENTALE

- Consumo di energia
- Emissioni
- Acqua
- Rifiuti

FONTI RINNOVABILI

Due impianti fotovoltaici

GESTIONE DEI RIFIUTI

Importante impegno al recupero dei rifiuti speciali: l'81% è destinato a recupero

GLI INGREDIENTI PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

LA SOSTENIBILITÀ E L'ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

IL VALORE DELLA COMUNITÀ

LE PERSONE E L'AMBIENTE DI LAVORO

FOOD POLICY

Continuo sviluppo di progetti e iniziative in collaborazione con l'Area Food Policy del Comune di Milano per promuovere un'alimentazione sana e sostenibile

COMUNICAZIONE

Sviluppo e miglioramento dei canali di comunicazione per coinvolgere gli utenti e per soddisfarne le esigenze

CRESCITA PROFESSIONALE

- Sistema di valutazione delle performance
- Attività di formazione continua, sia tecnica sia di soft skills

SALUTE & SICUREZZA

Attuazione di iniziative e misure precise in ambito di salute e sicurezza

COLLETTIVITÀ

Organizzazione di iniziative e partecipazione ad eventi per diffondere la cultura alimentare nella Comunità locale, attraverso attività di visita e confronto con l'utenza

MILANO RISTORAZIONE ACADEMY

Scuola di formazione interna con specifici percorsi formativi dedicati all'apprendimento di compiti e ruoli relativi alle mansioni di cuoco/a nido e cuoco/a diete

ORGANICO

La totalità del personale ha un contratto a tempo indeterminato



1

L'identità e la governance responsabile

Milano Ristorazione è consapevole dell'importanza di instaurare e implementare un tipo di governance che sia sempre più responsabile e attenta, in grado di affrontare le numerose sfide globali. Per questo, la gestione strategica dell'Azienda è caratterizzata da una visione di lungo periodo, con un'attenzione particolare alle problematiche mondiali attuali e una struttura organizzativa tale da mantenere una corretta gestione.

I principali risultati ottenuti:



Adozione di un Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (2023-2025)



€ 107.734.106 di valore economico generato



Aumento del 7% del fatturato per servizi erogati

Il contributo di Milano Ristorazione ai Sustainable Development Goals



1.1 | La storia di Milano Ristorazione

Il servizio di refezione scolastica nasce a Milano, prima grande città italiana, come servizio pubblico a gestione diretta del Comune di Milano con deliberazione del Consiglio Comunale del 19 dicembre 1900, riconoscendo il "dovere morale consequenziale all'obbligo dell'istruzione primaria di fornire agli alunni poveri i mezzi di alimentazione per porli in grado di profittare dell'istruzione, con vantaggio loro e dell'intero Comune".

È nel mese di luglio del 2000 che, su delibera del Consiglio Comunale di Milano, viene costituita Milano Ristorazione che, a partire dal 1° di gennaio dell'anno successivo, inizia l'attività di erogazione del servizio di refezione. Oggi, è **una delle maggiori società italiane operanti nel settore della ristorazione collettiva**.

1929 »
Scuola all'aperto
Umberto di Savoia,
Parco Trotter



L'Azienda garantisce il servizio di ristorazione a diverse tipologie di fruitori: utenze scolastiche, dai nidi d'infanzia fino alle scuole secondarie di primo grado, case vacanza per bambini, Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), centri socio educativi per disabili, e persone con fragilità di varia natura. Tali attività sono regolate dal Contratto di Servizio sottoscritto tra la Società e il Comune di Milano in data 29 dicembre 2000, come da delibera comunale n. 58 del 6 luglio 2000 e successive integrazioni. Il contratto originariamente scadente il 31 dicembre 2015 è stato prorogato fino al 31 dicembre 2022 con deliberazione di G.C. n. 14 del 18 maggio 2020 e, il 30 dicembre 2022, è stato sottoscritto tra la Società e il Comune di Milano un nuovo contratto di servizio per la gestione dei servizi di ristorazione e facility, come da deliberazione di G. C. n. 1969 del 29 dicembre 2022, con validità fino al 2042.

Il nuovo contratto, coerentemente con gli obiettivi della Food Policy di Milano, è teso allo sviluppo di un sistema alimentare sano, inclusivo e sostenibile e all'attuazione locale del Sustainable Development Goal (SDG) n. 12 delle Nazioni Unite, volto a garantire modelli di consumo e produzione responsabili e sostenibili.

Milano Ristorazione è una società a totale capitale pubblico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Milano, e operante in regime di "in house providing". Il capitale di Milano Ristorazione, infatti, è detenuto per il 99% dal Comune di Milano e per l'1% è riferito ad azioni proprie in portafoglio.

Al fine di soddisfare in pieno le esigenze di un'utenza altresì diversificata, l'Azienda si è dotata di una struttura aziendale complessa e di una politica di attenzione agli stili di vita, all'educazione alimentare, alla sostenibilità della propria attività e alla lotta agli sprechi. Per questi ultimi aspetti la collaborazione con l'Area Food Policy del Comune di Milano si è rivelata fondamentale e imprescindibile, declinandosi in un contatto stretto per la promozione di attività e progetti.

1.2 | L'identità: la mission e i valori

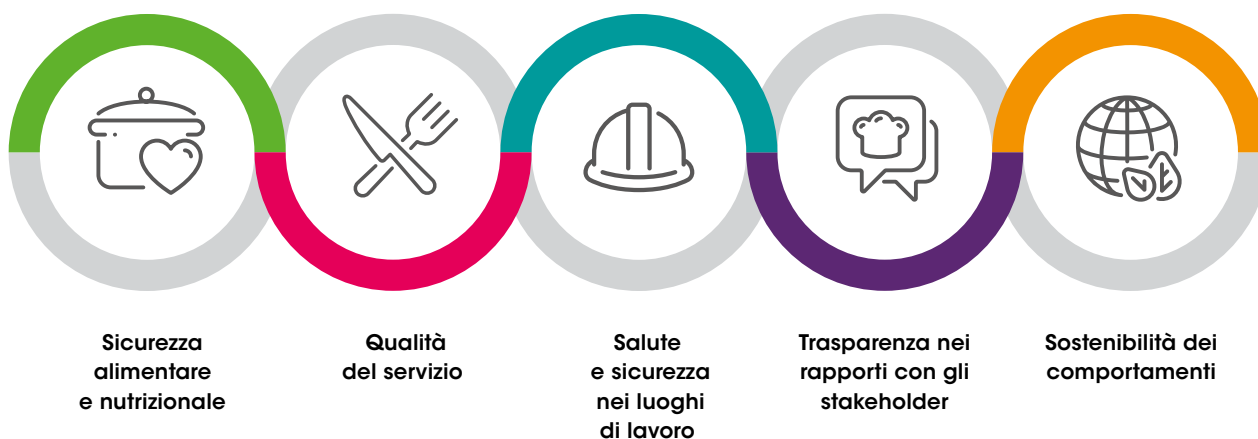
“Fornire un pasto sano, buono, educativo e giusto, nonché nel pieno rispetto dei principi di sostenibilità”

L'attività principale di Milano Ristorazione è quella di erogare servizi di ristorazione alle collettività di bambini in età scolare e a quelli dei nidi d'infanzia, ad anziani ospiti di case di riposo, a persone assistite a domicilio, persone in situazione di fragilità e a portatori di disabilità accolti nei centri comunali. L'utenza, così diversificata, presuppone che i comportamenti adottati dalla complessa struttura aziendale siano fortemente proceduralizzati e convogliati in processi codificati, che permettano di perseguire in modo efficace ed efficiente gli obiettivi individuati dall'Azienda, nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio erogato. Per questo motivo, Milano Ristorazione ha definito appositamente una politica aziendale con la finalità di indirizzare tali comportamenti nel modo più fattivo possibile.

La soddisfazione dei bisogni di tutti i suoi utenti, nonché di tutti i suoi stakeholder, è il cuore della mission di Milano Ristorazione. Al riguardo, la Società si integra nel sistema di valori e di azioni della Food Policy di Milano, in un insieme di politiche portate avanti dall'amministrazione cittadina per delineare una visione condivisa sul futuro rapporto della città con il cibo.

In particolare, il servizio di ristorazione scolastica si configura come un sistema integrato di educazione alimentare, di sensibilizzazione alle buone pratiche ambientali e alla riduzione degli sprechi, di diffusione di una cultura sul valore del cibo, di miglioramento della qualità della vita nelle scuole e di educazione a scelte e comportamenti consapevoli. In questo quadro, anche i servizi di pulizia e ausiliario sono da considerare elementi concreti funzionali a garantire la qualità della ristorazione in una prospettiva di miglioramento continuo dei servizi.

I VALORI



LE DIREZIONI DELL'IMPEGNO QUOTIDIANO DI MILANO RISTORAZIONE

- Garantire il pieno rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti vigenti in materia alimentare, ambientale e di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- Orientare il proprio operato verso standard elevati di sicurezza alimentare
- Sviluppare la cultura e l'educazione alimentare nelle scuole
- Assicurare la massima trasparenza nell'informazione
- Ricercare la continua soddisfazione dei consumatori, degli utenti e degli stakeholder
- Favorire la comunicazione esterna e l'ascolto di tutti gli stakeholder al fine di assicurare la visibilità e il valore salutistico del proprio servizio

- Progettare e attuare processi di erogazione del servizio rispondenti a quanto atteso dall'utenza e in linea con le diverse esigenze alimentari (intolleranze, patologie di origine alimentare, abitudini alimentari proprie delle diverse etnie e religioni)
- Progettare i menù al fine di migliorare il livello di gradimenti dei pasti
- Consolidare una politica del Sistema di Gestione Integrato attenta all'evoluzione dei modelli di consumo, offrendo prodotti alimentari che valorizzino le tradizioni e i consumi locali, tutelanti il patrimonio gastronomico nazionale
- Promuovere l'impiego di prodotti biologici e privi di OGM
- Produrre un pasto che oltre ad assicurare i requisiti igienico-sanitari e nutrizionali, assicuri un'elevata qualità sensoriale
- Sviluppare la cultura e l'educazione alimentare nelle scuole, diffondere la cultura del controllo degli sprechi alimentari, nonché promuovere e favorire progetti di educazione al consumo consapevole e di recupero delle eccedenze alimentari
- Promuovere una politica di efficienza ed efficacia rivolta a tutta l'organizzazione
- Progettare una formazione mirata e continua per le proprie risorse umane, orientata alla valorizzazione delle competenze e della professionalità
- Costruire un ambiente di lavoro sereno e stimolante, favorendo la comunicazione interna
- Promuovere tra i collaboratori il senso di rispetto e responsabilità verso l'ambiente, con un'attenzione particolare alla prevenzione dell'inquinamento ambientale
- Utilizzare procedure e tecnologie rispettose dell'ambiente nel processo di preparazione dei pasti
- Utilizzare fornitori che garantiscano l'uso di tecnologie di produzione di qualità, anche attraverso l'applicazione delle filiera controllata e di processi rispettosi dell'ambiente
- Lavorare in stretta collaborazione con i propri fornitori per riceverne il massimo contributo in termini di qualità e sinergia.

Gli obiettivi di soddisfacimento delle aspettative dei consumatori e degli utenti, di miglioramento continuo della qualità del servizio e di piena sicurezza alimentare di ciascun pasto, sono resi possibili dall'impegno comune da parte dell'intera filiera alimentare e dalla condivisione dei medesimi valori di Milano Ristorazione da parte dei suoi stakeholder.

1.2.1 L'ETICA E L'INTEGRITÀ DEL BUSINESS

GRI 2-15; 2-16; 2-23; 2-24; 2-26; 205-1; 205-2; 205-3

Milano Ristorazione si impegna a svolgere le proprie attività nel pieno rispetto delle leggi, nonché della lealtà, della correttezza professionale e dell'efficienza gestionale. L'Azienda promuove un'economia sostenibile e si impegna a rispettare i diritti umani, a promuovere pratiche di lavoro eque, a proteggere l'ambiente e a contrastare la corruzione. Anche sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano, la Società è tenuta a impegnarsi nel monitoraggio dell'impatto ambientale generato dalle proprie attività e a considerarlo quale fattore rilevante nelle proprie scelte strategiche.

Etica e integrità sono alla base delle relazioni di Milano Ristorazione con qualsiasi tipologia di stakeholder con la quale si interfaccia durante lo svolgimento della propria attività. Per questo motivo, l'Azienda si impegna a mantenere gli standard etici più elevati nelle proprie

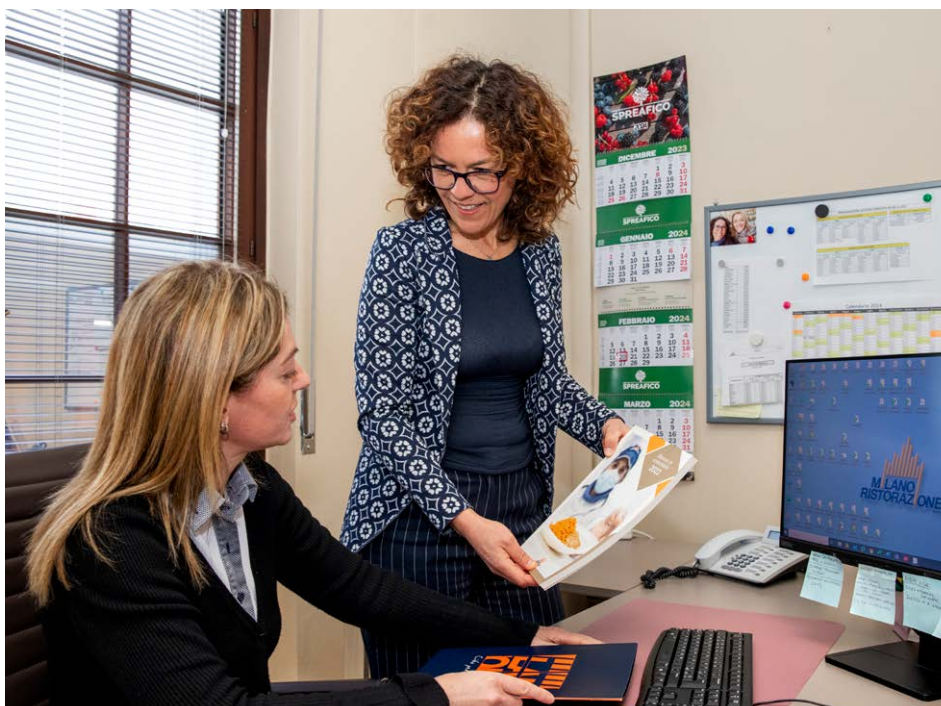
relazioni, quale elemento fondamentale per il proprio successo, per la propria reputazione e per realizzare la propria mission.

A tal fine, l'Azienda **presenta al suo interno un Codice Etico e di Comportamento**⁴ che enuncia i principi applicabili a tutti i suoi componenti, dai membri del Consiglio di Amministrazione, ai dipendenti e a tutti coloro che, a vario titolo, agiscono in nome e per conto e nell'interesse di Milano Ristorazione, indipendentemente dalla qualificazione giuridica del rapporto – e che disciplina il proprio modo di agire nel quotidiano. Questi principi rappresentano una serie di regole fondamentali che non possono essere messe in discussione, in quanto riguardano l'etica declinata in



Il Codice Etico e di Comportamento enuncia i principi applicabili a tutti i suoi componenti, dai membri del CdA, ai dipendenti e a tutti coloro che agiscono in nome e per conto e nell'interesse di Milano Ristorazione.

4 Ultima revisione approvata il 9 ottobre 2023.



termini di conduzione degli affari, di lavoro e tutela e valorizzazione dei propri collaboratori, di impegno per lo sviluppo sostenibile e responsabilità verso la collettività, di corretta amministrazione e gestione contabile e finanziaria.

All'interno del Codice Etico vengono precisati anche i principi di condotta per l'individuazione e la gestione dei conflitti di interesse. In particolare, l'Azienda adotta misure specifiche di individuazione e gestione di tali situazioni al fine di prevenire fenomeni corruttivi, garantendo la comunicazione e l'astensione dalla partecipazione a decisioni strategiche di tutti quei soggetti che risultano in conflitto, anche potenziale, di interessi. In generale, qualsiasi componente del personale che si trovi in una situazione di conflitto di interessi è tenuto a formulare una dichiarazione motivata di astensione, in forma scritta, al relativo dirigente o proprio responsabile sovraordinato. Quest'ultimo è tenuto, conseguentemente, ad avere particolare attenzione al procedimento relativamente alle situazioni di conflitto di interesse.

A integrazione del Codice Etico, Milano Ristorazione **ha adottato**, all'interno della propria governance, **il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo**, approvato nel luglio del 2023, ai sensi del D.Lgs. 231/2001, quale strumento a garanzia di un ambiente aziendale sano, improntato alla correttezza e alla piena trasparenza e legalità.

L'obiettivo principale del Modello è quello di creare un sistema organico e strutturato di principi e procedure di controllo interno, atto a prevenire, ove possibile, la commissione di una serie di reati individuati dal suddetto Decreto. **È stato anche nominato, all'interno della propria struttura organizzativa, un Organismo di Vigilanza (OdV)**, con il compito di verificare i processi nelle aree di attività legate ai rischi di cui al D.Lgs. 231/2001, nonché di curare l'aggiornamento del Modello, proponendo eventuali modifiche al Consiglio di Amministrazione della Società.

Un'altra figura addetta alla vigilanza dei comportamenti tenuti dal personale, nonché dall'intera Organizzazione, e al monitoraggio del corretto adempimento di pratiche e procedure, è il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Nell'ottica di promuovere una condotta del business etica e responsabile, in linea con l'impegno dell'Azienda al contrasto della corruzione, è stato predisposto, e successivamente **approvato nel gennaio 2023, un Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (2023-2025)**, allo scopo di definire la strategia più efficace per la prevenzione della corruzione e della trasparenza all'interno della Società. Per questo, all'interno del documento vengono identificate tutte le misure volte a prevenire o a contenere il rischio di corruzione, integrando e sviluppando i presidi di controllo definiti all'interno del MOG. In particolare, Milano Ristorazione ha individuato, sulla base delle indicazioni fornite dall'A-



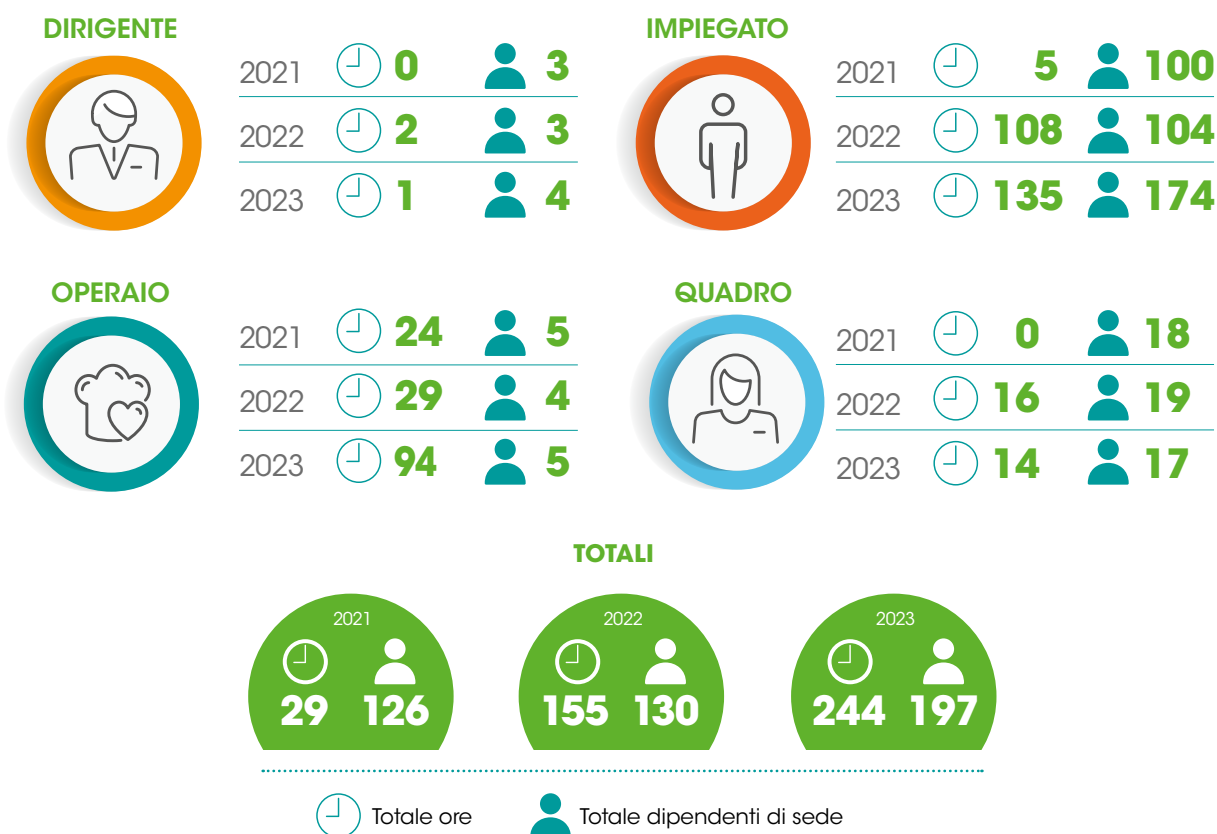
NAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), quali principali ambiti in cui il rischio di commissione di comportamenti corruttivi è ritenuto elevato, l'affidamento di appalti e la selezione e assunzione del personale. Per questo motivo, l'Azienda conduce un'attenta analisi e valutazione dei rischi che consente di mitigarli adeguatamente. Infatti, **nel corso del 2023 non si sono verificati episodi di corruzione**, così come per l'anno precedente.

In particolare, tale processo è sviluppato sulla base delle cosiddette "Indicazioni metodologiche per la gestione dei rischi corruttivi⁵" e nel rispetto dei criteri di valutazione di cui alla Mappa dei Rischi Aziendali elaborata e aggiornata a cura del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e con il supporto dei Responsabili e Direttori di funzione. La fasi si esplicano nell'analisi del contesto esterno ed interno alla Società, con la conseguente mappatura dei processi coinvolti e valutazione dei relativi rischi. Ciò permette all'Azienda di procedere con il trattamento dei rischi, con il relativo monitoraggio e riesame, nonché la finale consultazione e comunicazione alla direzione. Nel corso del 2023, nell'ambito del Risk Assessment Anticorruzione, sono state mappate 95 attività ritenute a rischio, di cui sono stati rilevati 23 rischi di livello medio e 72 di livello basso. Rispetto all'anno precedente, sono aumentate le attività mappate ma diminuiti i rischi medi, segnale che le attività di mitigazione poste in essere sono state sufficienti ad abbassare i rischi individuati.

Inoltre, Milano Ristorazione, in linea con il Piano Nazionale Anticorruzione, dedica anche una specifica attività di formazione in ambito anticorruzione. In particolare, questa si compone di specifici corsi orientati su un livello generale, all'aggiornamento delle competenze e alle tematiche dell'etica e della legalità, e su un livello specifico, all'approfondimento di politiche, programmi e strumenti utilizzati per la prevenzione.

Come riportato all'interno delle tabelle sottostanti, nel corso del 2023, il numero di ore di forma-

FORMAZIONE ANTICORRUZIONE⁶



5 Allegato 1 del Piano Nazionale Anticorruzione 2019, approvato con Delibera ANAC n. 1064 del 13 novembre 2019.

6 Si precisa che tale formazione viene erogata principalmente al personale di sede e, quindi, gli operatori dei centri cucina non vengono ricompresi all'interno del computo complessivo, per quanto tale formazione sia costantemente erogata a tutto il personale neoassunto. Ciò implica che le ore di formazione erogate agli operai sono state erogate a personale assegnato ai centri cucina e non a 5 operai di sede.



zione in ambito anticorruzione è stato pari a 243,5 in aumento rispetto agli anni precedenti, soprattutto perché tutto il personale operante all'interno delle funzioni aziendali della sede centrale è stato coinvolto in un programma formativo di aggiornamento. Inoltre, tutti i neoassunti (indipendentemente dalla mansione e dall'inquadramento contrattuale di destinazione) hanno ricevuto, all'ingresso in Azienda, una formazione di base in tema di anticorruzione e trasparenza.

Per i dipendenti delle cucine, in tema anticorruzione, è stato realizzato un poster specifico contenente i principi generali del Codice Etico e di Comportamento, affisso in ogni cucina e in altri locali dell'Azienda (ad esempio i locali mensa).

In Milano Ristorazione ci si impegna a proteggere e tutelare le persone e, per questo, **è stata introdotta anche una politica di Whistleblowing**. La procedura specificata all'interno di tale documento ha lo scopo di istituire chiari e identificati canali informativi idonei a garantire la ricezione, l'analisi e il trattamento di segnalazioni, anche in forma anonima, relative alle violazioni del Modello 231 e/o del Codice Etico e di definire le attività necessarie alla loro corretta gestione interna. In particolare, attraverso l'adozione di tale documento si tutela qualsiasi soggetto da forme di discriminazione e ritorsione per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia di eventuale violazione. In particolare, qualsiasi soggetto che ne abbia interesse, può inoltrare le segnalazioni attraverso la sezione dedicata del sito web o, eventualmente, attraverso altri canali di comunicazione adeguatamente individuati. Lo scopo è quello di facilitare il processo di segnalazione da parte di tutti i collaboratori relativamente a comportamenti che possano costituire illeciti, in particolare di natura corruttiva, proteggendo, allo stesso tempo, il segnalante da qualsiasi trattamento ingiustificato connesso.

In termini di integrità aziendale, Milano Ristorazione opera nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni, garantendo l'osservanza della normativa in materia di dati personali. A tal fine, l'Azienda ha **individuato internamente e nominato la figura del Data Protection Officer (DPO)**, il quale ha il compito di sorvegliare sull'osservanza del GDPR, svolgendo compiti di analisi e la verifica dei trattamenti in termini di loro conformità, e svolgendo l'attività di informazione, consulenza e indirizzo nei confronti di Titolare.

Questa figura rappresenta il punto di contatto fra la struttura e l'Autorità Garante e, in tale ottica, la Società si impegna a mettere a disposizione le risorse umane e quelle finanziarie necessarie all'espletamento della sua funzione.

Al fine della massima trasparenza con i propri collaboratori e, più in generale, a tutte le parti interessate, l'Azienda predispose, all'interno del proprio sito web, una sezione dedicata alla comunicazione degli impegni assunti ed esplicitati all'interno di relative specifiche policy, nonché a tutte quelle attività di amministrazione trasparente della Società. Nello specifico, l'organizzazione si impegna a comunicare principalmente i risultati raggiunti in termini di attività e policy sviluppate.

244
ore di formazione
in ambito
anticorruzione

1.3 | Il valore economico generato e distribuito

GRI 201-1; 203-1

Uno dei principali obiettivi di Milano Ristorazione è quello di creare valore nel lungo periodo per tutti i suoi stakeholder.

La distribuzione del valore economico generato costituisce un punto di contatto tra il profilo economico e il profilo sociale, consentendo di analizzare come la ricchezza creata venga redistribuita dall'azienda, a vantaggio dell'intero sistema con cui interagisce. Il valore generato e distribuito viene elaborato sulla base del conto economico del periodo di rendicontazione di riferimento, con l'obiettivo di dare evidenza del valore economico direttamente generato da Milano Ristorazione e la sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni.



95%

di valore economico distribuito nel 2023.

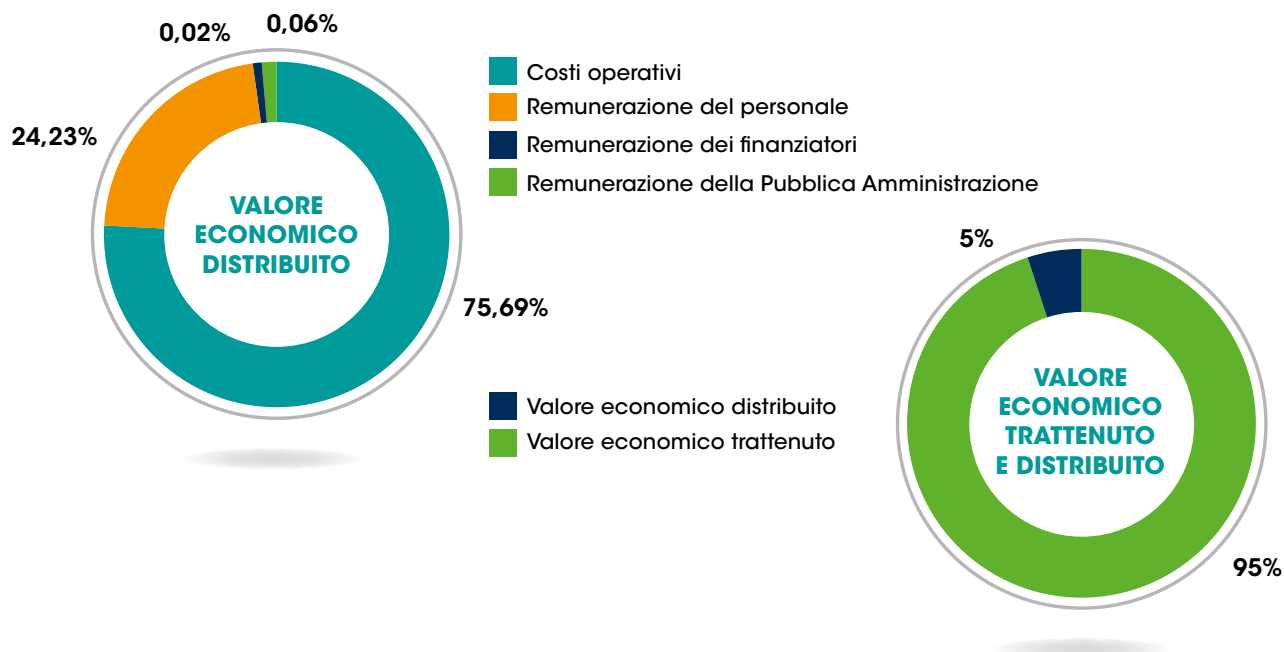
Il valore generato riporta il prospetto relativo alla quantificazione della ricchezza prodotta dall'Azienda mentre il valore economico distribuito accoglie i costi riclassificati per categoria di stakeholder e gli eventuali dividendi distribuiti. Il valore economico trattenuto è relativo alla differenza tra valore economico generato e distribuito, e comprende gli ammortamenti dei beni materiali ed immateriali, accantonamenti, e la fiscalità anticipata/differita.

Complessivamente il **valore economico generato nel 2023** risulta sostanzialmente in linea rispetto al 2022 con un aumento dello 0,8%

Il valore economico distribuito per l'anno di rendicontazione registra un aumento dello 0,7% rispetto al 2022. Nel dettaglio si segnala una diminuzione dei costi operativi determinata da un lato dall'aumento delle materie prime e dall'altro dalla diminuzione dei costi per servizi legati all'emergenza Covid-19 e dalla riduzione dei costi di energia e gas.

Il **valore economico trattenuto** registra un aumento nel 2023 dell'1,8% grazie all'aumento del risultato d'esercizio.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO €	2021	2022	2023
Ricavi	100.908.678	106.844.474	107.379.226
Proventi finanziari	112	50.856	354.880
TOTALE VALORE ECONOMICO GENERATO	100.908.789	106.895.330	107.734.106
Costi operativi	75.686.528	78.555.498	77.412.070
Remunerazione del personale	22.797.247	22.595.288	24.779.543
Remunerazione dei finanziatori	21.409	21.514	19.242
Remunerazione degli investitori	-	-	-
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-	356.470	60.759
Liberalità esterne (investimenti nella comunità)	-	-	-
TOTALE VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	98.505.184	101.528.770	102.271.614
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	1.037.810	976.469	1.056.997
Accantonamenti per rischi ed altri accantonamenti	248.229	4.253.000	4.000.000
Risultato d'esercizio destinato a riserve (Utile - Dividendi distribuiti)	1.117.566	137.091	405.496
Valore economico trattenuto	2.403.605	5.366.560	5.462.492



I ricavi di Milano Ristorazione sono realizzati nella loro totalità all'interno della Regione Lombardia.

Analizzando il fatturato specifico per tipologia di servizio erogato si riscontra che, per il 2023, il 73% del fatturato totale è afferibile al servizio di refezione scolastica, mentre la restante parte, il 27% del fatturato, proviene dai servizi di pulizia e ausiliario. L'aumento del fatturato afferente al servizio di refezione scolastica è attribuibile all'aumento dei prezzi a seguito del nuovo Contratto di Servizio valido dal 01/01/2023 mentre la riduzione dei ricavi per Servizi è dovuta alla fine dell'emergenza sanitaria.

FATTURATO PER SERVIZI	2021	2022	2023
Ricavi refezione scolastica	60.519.703	69.656.223	76.613.996
Ricavi servizi di pulizia e ausiliario	37.914.758	36.266.961	27.901.111
TOTALE	98.434.461	105.923.184	104.515.107

PROGETTI DI INVESTIMENTO PER I CENTRI CUCINA AVVIATI NEL 2023

Il Centro Cucina Giusti, gestito da Milano Ristorazione e al servizio di otto scuole nel Municipio 1 di Milano, nel corso del 2023 è stato temporaneamente chiuso per permettere di effettuare interventi strutturali all'edificio, necessari al corretto e sicuro proseguo delle attività di cucina. Infatti, a seguito di diverse valutazioni, durante l'anno sono state avviate le attività di progettazione ai fini della ristrutturazione, nella prospettiva di riaprire il centro nel 2024. I lavori, stimati intorno a 700 mila euro, includono la rimozione della pavimentazione, la demolizione delle pareti interne e la ricostruzione degli impianti idraulici ed elettrici, rendendo il centro accessibile e più funzionale. Nel frattempo i pasti per le bambine e i bambini serviti dal centro sono stati gestiti da altri centri cucina.

Nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) del Comune di Milano, da novembre 2023, il Centro Cucina Anselmo da Baggio è stato interessato da importanti interventi di ristrutturazione, che ne hanno temporaneamente sospeso le attività, interessando anche parte del refettorio della scuola primaria attiguo alla cucina. A seguito della chiusura, tutte le scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado originariamente servite da questa cucina, come anche alcune scuole servite da altri centri cottura, sono state ridistribuite secondo uno schema preventivamente realizzato.

Questi investimenti si aggiungono a quelli relativi agli altri interventi, anche strutturali, e alle azioni che sono specificate nel capitolo 4.

1.4 | La corporate governance

GRI 2-9; 2-11; 2-12; 2-19; 2-20

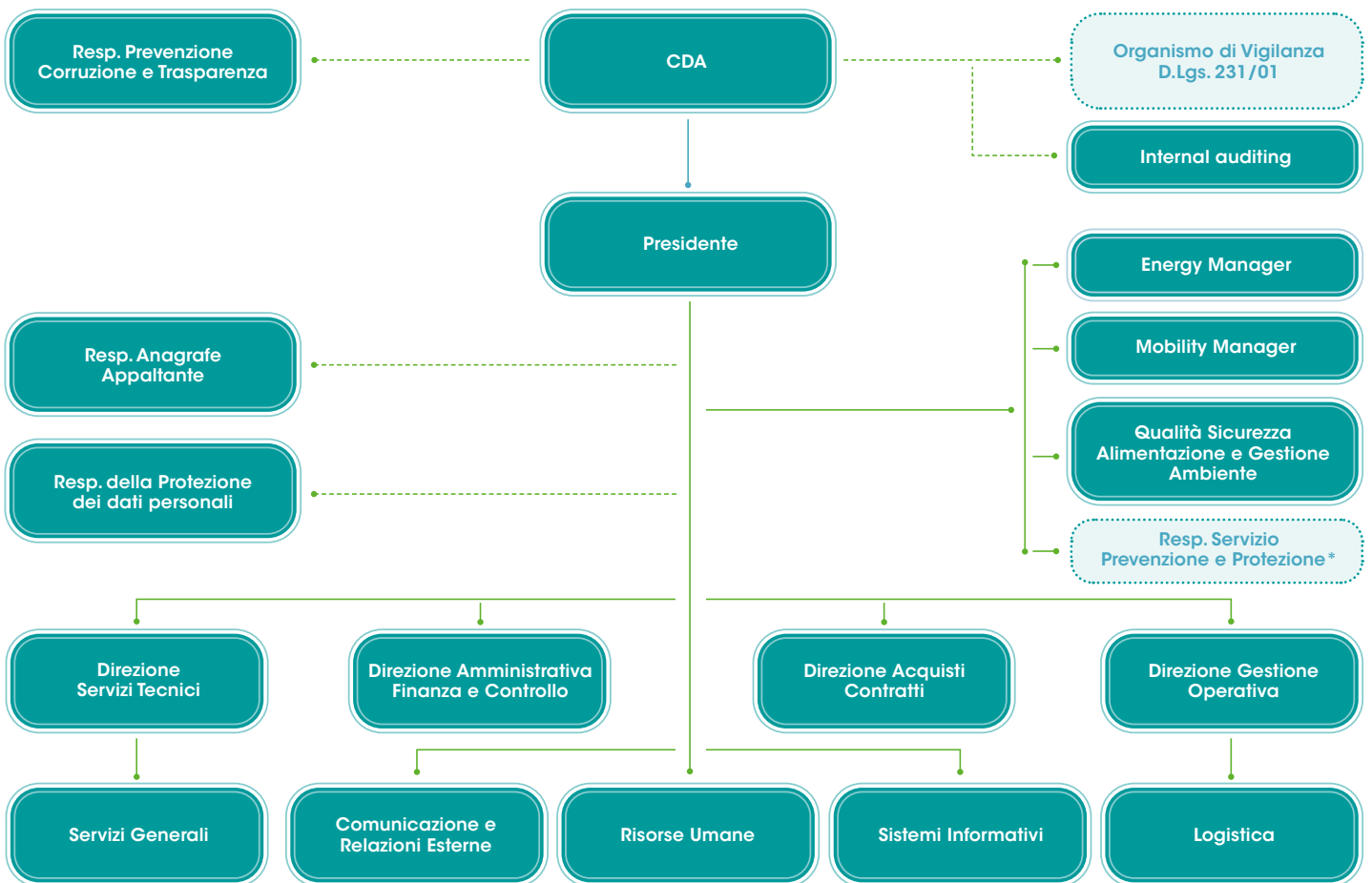
La Società ha attualmente sede a Milano, in via Bernardo Quaranta 41.

Il modello di governance di Milano Ristorazione è strutturato in modo tale da assicurare all'Azienda l'attuazione della strategia più adeguata al raggiungimento dei propri obiettivi e, più in generale, della sua mission aziendale.

La struttura di Milano Ristorazione è definita in funzione della necessità di dotare la Società di un'organizzazione tale da garantirle la massima efficienza ed efficacia operativa. Negli anni è stato sviluppato un percorso di adozione, implementazione e miglioramento continuo del Sistema di Gestione Integrato, volto ad assicurare il massimo valore per l'Organizzazione e per tutti i suoi stakeholder, nonché tutti gli utenti dei servizi erogati dall'Azienda. L'obiettivo è quello di essere in grado di rispondere sempre meglio alle necessità dei propri utenti e a meglio adempiere ai più elevati standard di qualità dei servizi che eroga, nel pieno rispetto della sicurezza alimentare e dell'ambiente in cui opera.

1.4.1. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Milano Ristorazione ha organizzato la propria attività attraverso l'articolazione di 4 Direzioni e 5 Funzioni, come riportato nella figura sottostante⁷.



*Risponde per legge (art. 2 D.Lgs 81/2008) al Datore di Lavoro, incarico attualmente ricoperto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione

..... Risorse esterne

⁷ Si precisa che l'organigramma riportato nel presente Bilancio di Sostenibilità si riferisce alla struttura organizzativa approvata in data 4 maggio 2023.

Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Integrato, sono state nominate alcune figure chiave, individuate internamente all'Azienda e in staff al Presidente di Milano Ristorazione:

- **DATA PROTECTION OFFICER:** il responsabile per la protezione dei dati ha il compito di sorvegliare il rispetto del relativo regolamento UE 2016/679;
- **ENERGY MANAGER:** figura che si occupa della promozione di un uso razionale ed efficiente dell'energia all'interno dell'intera Organizzazione, anche attraverso campagne di sensibilizzazione del personale;
- **RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA ALIMENTARE E AMBIENTE:** figura con l'incarico di mantenere attivo il Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme ISO 9001:2015, ISO 22000:2018; 14001:2015, ISO 22005:2007 implementandone l'efficacia;
- **RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE:** l'RSPP ha una funzione consultiva e propositiva al fine di assicurare la conformità di tutta l'Azienda ai requisiti del D.Lgs. 81/2008, individuando priorità e criticità e fornendo eventuali suggerimenti in merito a interventi correttivi;
- **RESPONSABILE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA:** figura che ha il compito di garantire il processo di redazione, aggiornamento, approvazione ed implementazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT), verificandone l'efficace attuazione e adeguatezza.

1.4.2. GLI ORGANI SOCIALI

Il sistema di governo societario di Milano Ristorazione è strutturato secondo il modello tradizionale di amministrazione e controllo. Nello specifico, è composto dai seguenti organi:

- Assemblea dei Soci;
- Consiglio di Amministrazione;
- Collegio Sindacale.

Il governo di Milano Ristorazione è affidato al Consiglio di Amministrazione e al Management della Società. Il Consiglio di Amministrazione, a seguito dell'insediamento del nuovo Presidente Davide Vincenzo Dell'Acqua avvenuto ad interim nel maggio 2023 e poi ufficializzato a settembre, è attualmente così composto:

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE⁸

Presidente	Davide Vincenzo Dell'Acqua
Consigliere	Pier Carla Delpiano
Consigliere	Attilio Borra

Tale organo amministrativo, fermo restando il controllo analogo esercitato dal socio unico Comune di Milano e nel quadro degli indirizzi programmatici ed operativi formulati dallo stesso, è investito dei poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria dell'Azienda, nonché la facoltà di compiere tutti gli atti che ritiene opportuni per l'attuazione e il raggiungimento degli scopi sociali.

La Direzione aziendale, attraverso le figure del Presidente e dell'intero CdA, ricopre un ruolo centrale nelle attività di supervisione delle iniziative volte a perseguire il successo sostenibile dell'Azienda e monitora tutte le attività finalizzate alla misurazione e valutazione di tali iniziative nell'ambito della sostenibilità. Inoltre, la Direzione è coinvolta nell'approvazione e aggiornamento di tutte le iniziative finalizzate al raggiungimento di eventuali obiettivi di sostenibilità prefissati internamente.

Il Collegio Sindacale è composto da tre sindaci effettivi e due supplenti. Quest'ultimo ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo corretto funzionamento.

⁸ La composizione del Consiglio di Amministrazione rappresenta la configurazione di governo a decorrere dal 4 maggio 2023.



Nello specifico, i membri del Collegio Sindacale di Milano Ristorazione sono tre:

COLLEGIO SINDACALE

Presidente	Antonio Liberato Toscano
Sindaco effettivo	Anna Maria Magro
Sindaco effettivo	Alberto Grancini

ORGANI DI GOVERNO PER GENERE

2021				
	Donna	Uomo	Altro ⁹	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	1	2	-	3
Collegio Sindacale	1	2	-	3
TOTALE	2	4	-	6

2022				
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	1	2	-	3
Collegio Sindacale	1	2	-	3
TOTALE	2	4	-	6

2023				
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	1	2	-	3
Collegio Sindacale	1	2	-	3
TOTALE	2	4	-	6



⁹ Genere come specificato dal dipendente stesso.

ORGANI DI GOVERNO PER FASCIA DI ETÀ				
2021				
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	-	-	3	3
Collegio Sindacale	-	-	3	3
TOTALE	-	-	6	6
2022				
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	-	1	2	3
Collegio Sindacale	-	-	3	3
TOTALE	-	1	5	6
2023				
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
Consiglio di Amministrazione	-	1	2	3
Collegio Sindacale	-	-	3	3
TOTALE	-	1	5	6

La retribuzione del massimo organo di governo è definita dall'Amministrazione controllante, mentre quella dei dirigenti dal Consiglio di Amministrazione. L'individuazione delle retribuzioni di quadri e dirigenti è definita in base al posizionamento nella fascia salariale di riferimento interno e di mercato della mansione, mentre la retribuzione incentivante ad essi destinata è riconosciuta sulla base del raggiungimento degli obiettivi individuali assegnati, in misura proporzionale alla retribuzione.

Le politiche retributive prevedono anche il raggiungimento di obiettivi strategici in capo ai dirigenti e ai quadri, definiti annualmente e condivisi e approvati dal Presidente del CdA. Questi possono riguardare temi economici, ambientali e sociali. Inoltre, è previsto che uno degli obiettivi annuali coincida con quelli assegnati dal Comune di Milano a Milano Ristorazione.

La retribuzione applicata alla popolazione aziendale è soggetta ai vincoli imposti alle Società a capitale pubblico. Il salario di operai e impiegati è determinato in sede di contrattazione nazionale e integrativa, indipendentemente dal genere. Anche la retribuzione variabile di risultato non è differenziata per genere, ma correlata al raggiungimento dei risultati di performance organizzativa. Non sono presenti figure stabili consulenziali in materia di definizione della retribuzione, ma solo per la gestione dell'elaborazione di paghe e contributi. In casi particolari può essere richiesta un'analisi di mercato al fine di definire il valore dei profili professionali nel mercato esterno.

Per l'anno 2023, Milano Ristorazione ha proceduto alla rilevazione e analisi del rapporto tra il compenso totale annuo della persona più pagata dell'azienda e il compenso totale annuo mediano di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona), il quale si è attestato a 4,4.

I criteri generali per l'attribuzione dei premi correlati alla performance, per la definizione delle procedure per le progressioni orizzontali, per l'individuazione delle misure delle indennità correlate a condizioni di lavoro o a specifiche responsabilità, sono oggetto di contrattazione con le parti sociali per i lavoratori cui si applichi il CCNL Funzioni Locali che rappresentano la maggior parte dei lavoratori della Società. Il dialogo è aperto anche con le rappresentanze del CCNL Turismo.



1.5 | Lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità

GRI 2-29; 3-1; 3-2; 3-3

L'instaurazione e il mantenimento di una relazione trasparente, solida e duratura con i propri stakeholder¹⁰ è una condizione essenziale e strategica per una corretta e proficua conduzione dell'attività di business, nell'ottica di creare valore sostenibile nel lungo termine. Per questo motivo, Milano Ristorazione si confronta quotidianamente con tutti i suoi stakeholder, prestando attenzione alle loro esigenze rispetto al servizio offerto, adottando un approccio proattivo orientato a un dialogo costante. **La finalità dell'Azienda è il continuo sviluppo e miglioramento dello stakeholder engagement**, in modo tale da orientare i processi decisionali attraverso gli input scaturenti dalle esigenze degli stakeholder stessi, garantendo l'inclusione dei relativi interessi e cogliendo le opportunità e mitigando i potenziali rischi.

Il coinvolgimento e l'ascolto degli stakeholder viene effettuato sulla base di criteri di inclusività degli interessi rappresentati e di completezza e trasparenza delle informazioni. In relazione a questi criteri, l'Azienda si impegna a:

- garantire che le occasioni di confronto con i propri stakeholder siano un momento atto ad acquisire il relativo punto di vista e gli interessi, con il fine di indirizzare l'orientamento degli obiettivi aziendali;
- implementare la costante soddisfazione dei propri stakeholder per accrescere la qualità della relazione con gli stessi e il livello di fiducia riposto nell'Organizzazione.



¹⁰ Lo stakeholder è un'entità o individuo che può ragionevolmente essere influenzato in modo significativo dalle attività, dai prodotti e dai servizi dell'Azienda o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'Azienda di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi (definizione fornita dallo Standard GRI).

Categoria di stakeholder	Attività di engagement	Obiettivi di engagement
Persone di Milano Ristorazione Direzione Dipendenti diretti Personale indiretto Collaboratori esterni	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante con la funzione Risorse Umane Incontri informali e istituzionali Corsi di formazione Intranet aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> Informare sull'andamento aziendale Supportare l'ingaggio e la partecipazione attiva alla vita aziendale Diffondere una cultura basata sulla condivisione dei valori aziendali Formare le persone Favorire la crescita personale e professionale
Consumatori e clienti Utenti Istituzioni scolastiche Gestori RSA e Coop. Gestione altri servizi comunali Clienti privati	<ul style="list-style-type: none"> Indagini di customer satisfaction Incontri (es. open day) Social network Sito web Canali di comunicazione tradizionali (call center, e-mail, sistemi di ticket) Eventi fieristici 	<ul style="list-style-type: none"> Supportare il dialogo e la relazione Migliorare la qualità e la soddisfazione verso i menù serviti Garantire il miglior livello di servizio Contribuire all'educazione alimentare
Fornitori di beni e servizi	<ul style="list-style-type: none"> Audit e controlli sui prodotti Incontri e dialoghi commerciali Partnership su progetti 	<ul style="list-style-type: none"> Definire e condividere obiettivi orientati ad una catena di fornitura sostenibile Definire le forniture Condividere valori e buone prassi
Istituzioni pubbliche e autorità pubbliche di vigilanza Comune di Milano Consiglio comunale Municipi di zona Organismi di controllo ATS-NAS Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa	<ul style="list-style-type: none"> Incontri istituzionali Conferenze stampa Progetti e iniziative comuni Produzione di dati e documentazioni trasparenti Ispezioni e verifiche 	<ul style="list-style-type: none"> Condividere obiettivi e progetti Assicurare adempimenti tempestivi e accurati relativamente a obblighi normativi o eventuali richieste Instaurare rapporti trasparenti e collaborativi con le autorità
Collettività e associazioni locali Commissari mensa Famiglie degli utenti Comunità etico-religiose locali Onlus e associazioni di volontariato	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione del servizio Incontri ed eventi fieristici Canali social e sito web Incontri con rappresentanti comunità locale Sostegno alle famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> Instaurare rapporti trasparenti e collaborativi con la Comunità Integrare la realtà aziendale nel territorio
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> Dialogo costante con la funzione delle Risorse Umane Incontri informali e istituzionali Relazioni e accordi sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> Condividere un dialogo propositivo per le parti coinvolte Instaurare rapporti collaborativi

L'ANALISI DI MATERIALITÀ 2023

Il Bilancio di Sostenibilità si caratterizza per una serie di elementi e di ambiti che si basano sui temi che rappresentano gli impatti maggiormente significativi dell'Azienda sull'ambiente, sulle persone e sull'economia.

Milano Ristorazione, ai fini dell'identificazione dei temi rilevanti, lo scorso anno ha condotto un'analisi di materialità che ha visto il coinvolgimento diretto degli stakeholder chiave nel processo di attribuzione del livello di rilevanza agli impatti ESG individuati. Per il 2023, l'Azienda ha proceduto con una rivalutazione dei temi materiali individuati in precedenza, attraverso la conduzione di un'analisi basata sulle tendenze del settore e sulla documentazione ed eventuali aspetti di novità dell'Azienda.

Alla luce dell'evoluzione del contesto di riferimento, si è condotto un approfondimento degli aspetti legati alla sostenibilità, attraverso l'analisi dei principali megatrend di sostenibilità ambientale, sociale, economica e di governance che caratterizzano il panorama nazionale e internazionale ed evidenziano gli impatti che il settore determina, o può determinare, sulla realtà di riferimento.

Le fonti esterne considerate sono state molteplici, tra cui i diversi framework nazionali,



8
tematiche materiali
rappresentative
degli impatti
più significativi
dell'Azienda in
ambito economico,
ambientale
e sociale

europei e internazionali in materia di sostenibilità in senso ampio (i.e. GRI Standards e European Sustainability Reporting Standards) e quelli riguardanti il settore di riferimento (i.e. utilizzo della SASB Materiality Map). Parallelamente a tali fonti, è stata effettuata anche una attività di benchmark rispetto agli 8 principali comparable di Milano Ristorazione. Il benchmark è stato condotto secondo le linee guida della norma ISO 26000 e altri autorevoli framework metodologici, che hanno consentito di mettere a confronto il livello di presidio dei temi di sostenibilità da parte dell'Azienda con la rilevanza percepita dal mercato, ovvero da parte dei comparable analizzati. Le aziende del campione di riferimento sono state analizzate con riferimento alle informazioni rese disponibili pubblicamente, come sito internet e altra documentazione istituzionale pubblica (es. Bilancio di Sostenibilità).

Le risultanze di questa indagine hanno confermato la validità delle tematiche materiali individuate nell'analisi di materialità 2022 e la coerenza rispetto agli impatti maggiormente significativi dell'Azienda verso il contesto in cui opera.

Alla luce di quanto esposto, di seguito si riportano le **8 tematiche materiali**, intese come rappresentative degli impatti più significativi dell'Azienda sulla sfera economica, ambientale e sociale, inclusi gli effetti sui diritti umani, tramite le attività che essa stessa svolge e che vengono approfondite all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità.

Ambito	Tema materiale	Impatto connesso (positivo e negativo)	Politiche e strumenti definiti dall'azienda	Azioni e iniziative poste in essere	KPIs
Governance	Etica e integrità nella condotta del business	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzazione dei collaboratori a comportamenti corretti e sviluppo di una cultura etica aziendale, fondata sui valori di legalità, equità e onestà. Diffusione di una cultura indirizzata all'etica aziendale e di prassi di comportamento anche al di fuori del perimetro aziendale. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mancato rispetto dei principi e dei valori dell'Azienda da parte di dipendenti o dei fornitori di Milano Ristorazione. Violazione, da parte di Milano Ristorazione, di norme, leggi o prassi del settore, con conseguente perdita di credibilità e implicazioni legali per l'Azienda. 	<p>Codice Etico</p> <p>Modello 231</p>	<p>Applicazione del Codice Etico.</p> <p>Implementazione di un sistema di governance in cui tutto il personale della Società adotti comportamenti appropriati e trasparenti.</p>	<p>GRI 2</p> <p>GRI 205</p>
	Anticorruzione e compliance	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Adozione di pratiche volte a contrastare i fenomeni della corruzione (attiva e passiva) in modo da preservare il brand Milano Ristorazione da eventuali pubblicità negative e da tutelare il corretto agire delle aziende, in linea con le norme e le disposizioni. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Accadimento di episodi di corruzione attiva o passiva all'interno dell'Azienda. Mancanza di trasparenza nei processi operativi e decisionali da parte della Società, con conseguente diffidenza del Comune di Milano e degli utenti. 	<p>Modello 231</p> <p>Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (2023-2025)</p>	<p>Implementazione dell'attività di sensibilizzazione e formazione nell'ambito di anticorruzione.</p> <p>Presenza di un Organismo di Vigilanza incaricato di verificare l'operato della Società con i fini del rispetto del D.Lgs. 231/2001.</p>	<p>GRI 2</p> <p>GRI 205</p>

Ambito	Tema materiale	Impatto connesso (positivo e negativo)	Politiche e strumenti definiti dall'azienda	Azioni e iniziative poste in essere	KPIs
Social	Formazione e sviluppo competenze	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sviluppo del capitale umano di Milano Ristorazione e trasmissione, alle nuove generazioni entranti, delle competenze di coloro che hanno una maggiore anzianità aziendale. Sviluppo delle competenze grazie ai piani di formazione aziendali. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mancata soddisfazione delle aspettative e delle esigenze di crescita individuale e professionale delle risorse umane dell'Azienda. Mancata implementazione di programmi di formazione con conseguente arresto della crescita delle competenze – hard e soft – dei propri dipendenti. 	<p>Piani di formazione</p> <p>"Milano Ristorazione Academy"</p>	Implementazione delle attività di formazione a tutto il personale.	GRI 404
	Salute e sicurezza sul lavoro	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Riduzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali a seguito del rafforzamento di politiche di controllo, prevenzione e monitoraggio e misure di gestione dei "quasi infortuni" attuate all'interno dell'Azienda. Riduzione del costo sociale, connesso agli infortuni e alle malattie professionali contratte sul posto di lavoro, sostenuto dalla Società e dalla collettività. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Crescita degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali a seguito di una incompleta formazione sul tema e dell'incompleta applicazione delle adeguate misure di prevenzione e protezione previste a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. 	DVR	<p>Analisi e valutazione dei rischi.</p> <p>Attività di informazione, formazione e addestramento.</p>	GRI 403
	Supporto alla comunità locale	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Generazione di un impatto socio-economico positivo all'interno del territorio, grazie all'erogazione di un servizio pubblico essenziale. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Nascita di malcontenti nella comunità locale a causa di disservizi o dell'attività delle sedi produttive di Milano Ristorazione. Mancata valorizzazione del territorio di riferimento e delle eccellenze presenti all'interno della comunità locale. 		Implementazione di progetti e iniziative a supporto sul territorio.	N.A.



Ambito	Tema materiale	Impatto connesso (positivo e negativo)	Politiche e strumenti definiti dall'azienda	Azioni e iniziative poste in essere	KPIs
Products & services	Qualità e sicurezza alimentare	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Analisi dei rischi e delle opportunità per tutti i processi. Adozione di apposite procedure di monitoraggio e misurazione delle attività, atte a garantire la sicurezza di tutti i processi. Riesame complessivo della valutazione dei KPI al fine del miglioramento continuo. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Rischi/opportunità non correttamente valutati. Perdita di controllo dei processi. 	Procedure atte al controllo della qualità	Attività di misurazione e monitoraggio per garantire elevata qualità.	GRI 2 GRI 416
Environment	Riduzione degli sprechi alimentari	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Donazione di derrate alimentari non consumate ad associazioni che operano sul territorio. Contributo all'obiettivo di sviluppo sostenibile n.2 "Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile". Progetti che coinvolgono l'utenza servita per ridurre lo spreco alimentare. <p>NEGATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Avvio a smaltimento del cibo non consumato e rischio di inquinamento delle falde attraverso il percolato prodotto dalla frazione organica. 		Implementazione di specifici progetti nelle scuole. Attività di sensibilizzazione.	N.A.
	Economia circolare	<p>POSITIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> Ripercussioni positive in termini di passaggio da un modello di economia lineare a uno di tipo circolare (donazioni di derrate non consumate, recupero dei fanghi alimentari e riduzione degli scarti di produzione non riciclabili). <p>NEGATIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> Incremento delle materie di scarto prodotte dall'attività dell'Azienda, non destinate a recupero o riutilizzo. 	Procedura di smaltimento dei rifiuti	Recupero dei rifiuti (fanghi da processi di degrassamento).	GRI 301 GRI 306

1.5.1. L'APPROCCIO PRUDENZIALE AI RISCHI

GRI 2-25

Milano Ristorazione ritiene che un "approccio basato sul rischio" sia necessario per pianificare il proprio Sistema di Gestione Integrato, al fine di **prevenire i rischi e minimizzarne i potenziali effetti negativi e cogliere le opportunità che il contesto nel quale opera propone**. In particolare, questo approccio permette all'Azienda di determinare i rischi e le opportunità in funzione della complessità dei propri servizi/prodotti e processi, di soddisfare nel modo più efficace possibile i requisiti dei propri clienti e di valutare i rischi e le opportunità associate ai servizi forniti.

La Società si impegna nel miglioramento continuo dei processi aziendali al fine di ottenere una maggiore efficienza dei risultati e raggiungere nuovi obiettivi. Milano Ristorazione affronta i

LE TIPOLOGIE DI RISCHIO E LE OPPORTUNITÀ CONSIDERATI E MONITORATI



rischi che hanno un impatto sulla qualità dei servizi/prodotti erogati, sulla sicurezza alimentare e sull'ambiente, intervenendo su diversi fronti, a partire da una vera e propria risk map, volta ad analizzare e classificare i rischi e le opportunità in rapporto alla gravità/impatto positivo delle conseguenze. Per ciascuno di essi, individua una o più azioni tali da affrontare in modo efficace i rischi, mitigandoli o eliminandoli, e le eventuali opportunità. Al fine di verificare l'adeguatezza, l'efficienza e l'efficacia delle azioni individuate e applicate, **l'Azienda esegue un monitoraggio dei rischi e delle opportunità, conducendo analisi periodiche e aggiornamenti.**

A titolo esemplificativo, tali riesami periodici vengono condotti a fronte:

- dei risultati dell'analisi del contesto;
- dei risultati dell'analisi delle esigenze dei clienti e delle parti interessate;
- dei risultati dell'analisi del rispetto dei requisiti cogenti;
- della definizione e/o rivisitazione dei processi;
- di qualsiasi altra necessità come, ad esempio, quella di modificare fasi di controllo della qualità del servizio, ecc.

All'interno del contesto dell'approccio prudenziale, Milano Ristorazione si è dotata di un Manuale di gestione della crisi atto a consentire all'Azienda di prepararsi adeguatamente affinché possa rispondere in modo efficace e coordinato in situazioni di emergenza. Inoltre, è presente anche un Crisis Management Team interno all'azienda incaricato di gestire situazioni di crisi ed emergenze. Nello specifico, tale organismo ha come obiettivo prioritario quello di gestire eventi caratterizzati da elevata criticità, limitando e contenendo al massimo i danni derivanti dall'emergenza nel quale l'azienda si trova improvvisamente ad operare.

Ogni situazione critica che si viene a creare ha una sua specificità che impone valutazioni e risposte tattiche e strategiche non "standardizzate", e per questo sono previste norme, procedure, regole e comportamenti condivisi con la Direzione Aziendale che consentono di reagire tempestivamente all'emergenza, permettendo di governare nel modo più opportuno le conseguenze di tali eventi.

Un esempio tangibile è stato il caso avvenuto a marzo 2023 circa il ritrovamento di una vite all'interno di un panino presso una scuola primaria, che ha attivato la gestione della crisi al fine di governare tale situazione di emergenza, analizzando la natura e la gravità della stessa.





2

Gli ingredienti per un servizio di qualità

La qualità e la sicurezza alimentare sono, per Milano Ristorazione e i suoi stakeholder, le tematiche più significative. L'obiettivo dell'Azienda è quello di garantire sempre un'elevata qualità del servizio raggiungendo la soddisfazione dei propri utenti e, allo stesso tempo, di fornire dei pasti sani e sicuri, con un'attenzione particolare al livello di sostenibilità della filiera produttiva.

I principali risultati ottenuti:



Oltre 15,2 milioni di pasti serviti



168 contratti attivi con fornitori, per un valore di oltre 86 milioni di euro



95% di nuovi fornitori valutati secondo criteri ambientali

Il contributo di Milano Ristorazione ai Sustainable Development Goals



2.1 | I numeri del servizio



Il 2023 ha registrato un aumento del numero complessivo di pasti prodotti e distribuiti di circa il 3,6% rispetto al 2022 (e del 14% in più rispetto al 2021, quale ultimo anno a subire un impatto marginale del Covid-19). Il lieve incremento riguarda principalmente i pasti prodotti per il servizio di refezione scolastica, aumentati di circa il 4,2% rispetto al 2022.

+3,6%
di pasti prodotti e distribuiti in più rispetto al 2022.

NUMERO DI PASTI PRODOTTI E DISTRIBUITI	2021	2022	2023
Comune di Milano (tutte le scuole)	10.978.638	12.030.174	12.532.311
Residenze Sanitarie Assistenziali	457.201	520.680	497.703
Servizi speciali	392.076	433.602	475.004
Clienti terzi	373.020	404.017	433.878
Pasti al crudo	1.181.243	1.330.683	1.306.796
TOTALE PASTI	13.382.177	14.719.156	15.245.692

SUDDIVISIONE PASTI AL COTTO PER UTENZE SCOLASTICHE	2021	2022	2023
Nidi d'infanzia	874.361	934.063	1.009.997
Scuole d'infanzia	3.411.865	3.634.548	3.793.753
Scuole primarie	6.327.137	7.019.148	7.259.269
Scuole secondarie	365.275	442.415	469.292
TOTALE PASTI	10.978.638	12.030.174	12.532.311

Nel corso del 2023, Milano Ristorazione ha consolidato il processo, introdotto nel 2021, di digitalizzazione delle prenotazioni dei pasti estendendo questa attività informatica anche alle Unità Educative in abbinamento con la rendicontazione di quelli forniti a scuole dell'infanzia e asili nido, mediante la sola procedura online attraverso apposita piattaforma.

2.2

Il contributo a una filiera alimentare sostenibile

GRI 204-1

Milano Ristorazione, ormai da anni, è orientata alla creazione di partnership con i propri fornitori basate sul rispetto reciproco e orientate al miglioramento continuo delle rispettive performance, nell'ottica di generare valore condiviso.

Le procedure di acquisto vengono effettuate nel rispetto della disciplina dettata dal Codice degli Appalti. Ciascuna fornitura è disciplinata da specifici capitolati speciali di appalto che ne definiscono le condizioni e le modalità di svolgimento. In particolare, gli acquisti vengono effettuati utilizzando, come modalità di scelta del contraente, il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa che prevede l'attribuzione di 70 punti alla qualità e 30 punti al prezzo. Una scelta in grado di coniugare prezzo e qualità, ovvero di ottenere "il miglior prodotto al giusto prezzo".

Nel processo di approvvigionamento sono applicati anche i CAM¹¹, i Criteri Ambientali Minimi, che si caratterizzano come requisiti ambientali e socio-economici definiti dal Ministero della Transizione Ecologica. L'applicazione di questi criteri riguarda tanto le specifiche tecniche dei prodotti (ovvero gli standard minimi di prodotto), quanto i criteri premianti (ovvero le prestazioni ambientali superiori a quelle definite dalle specifiche tecniche, per tale motivo premiate con un punteggio ulteriore). Di conseguenza, la selezione e qualifica dei fornitori, nonché la scelta delle materie prime, privilegiano i prodotti con caratteristiche specifiche, quali, ad esempio, prodotti derivanti da agricoltura biologica, DOP, IGP, nonché prodotti a filiera corta o a km zero. Si conferma, inoltre, l'origine italiana per la gran maggioranza dei prodotti food acquistati (ad eccezione delle referenze specificatamente non nazionali, come ad esempio pesce surgelato e banane), per i quali hanno continuato ad essere considerati qualitativamente preferibili, attraverso l'attribuzione di punteggi specifici, i prodotti a filiera corta e a km zero¹².



¹¹ I Criteri Ambientali Minimi si inseriscono all'interno del Green Public Procurement, nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della Pubblica Amministrazione, e si caratterizzano quali requisiti ambientali per le varie fasi del processo di acquisto, volti ad individuare il prodotto o servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita.

¹² In forza alla Legge del 17 maggio 2022, n. 61, per prodotti agricoli e alimentari a chilometro zero si intendono "i prodotti dell'agricoltura e dell'allevamento [...] provenienti da luoghi di produzione e di trasformazione della materia prima o delle materie prime agricole primarie utilizzate posti a una distanza non superiore a 70 chilometri di raggio dal luogo di vendita, o comunque provenienti dalla stessa provincia del luogo di vendita, o dal luogo di consumo del servizio di ristorazione [...]".



L'anno 2023 è stato caratterizzato dall'entrata in vigore del nuovo codice degli appalti e dall'impatto che questo ha determinato nella gestione delle procedure di approvigionamento.

Il trend dei prezzi delle derrate alimentari acquistate anche per l'anno 2023 ha registrato un progressivo aumento, comunque complessivamente in linea con gli andamenti di mercato.

L'attività di acquisto nel 2023, come riportato nelle tabelle sottostanti, ha registrato un totale di 40 procedure di fornitura, per un valore (base d'asta) complessivo di 189 milioni di euro, in netto aumento rispetto all'anno precedente. Aumento derivante oltre che dal maggior numero di procedure, dallo svolgimento della procedura per l'affidamento del servizio Global Service. Il servizio, suddiviso in quattro lotti, ha come oggetto la gestione integrata delle attività di accoglienza ed ausiliariato, pulizie e somministrazione pasti di tutte le utenze educativo-scolastiche, oltre al servizio di pulizia delle sedi societarie e di alcuni Centri Cucina. Infatti, il solo valore base d'asta di questo servizio è pari a € 158.517.442,14.

NUMERO DI PROCEDURE		2021	2022	2023
Procedure aperte	Forniture	15	11	19
	Servizi	5	2	7
	Lavori	0	0	0
Procedure negoziate ex art 36	Forniture	2	1	1
	Servizi	5	1	3
	Lavori	1	0	2
Procedure Consip	Forniture	6	4	5
	Servizi	2	2	3
	Lavori	0	0	0
TOTALE FORNITURE		36	21	40

VALORE DELLE PROCEDURE (BASE D'ASTA)		2021	2022	2023
Procedure aperte	Forniture	€ 8.245.090,00	€ 15.460.800,00	€ 20.330.640,00
	Servizi	€ 35.112.877,33	€ 5.292.000,00	€ 164.730.377,89
	Lavori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Procedure negoziate ex art 36	Forniture	€ 338.400,00	€ 100.000,00	€ 180.000,00
	Servizi	€ 667.500,00	€ 110.000,00	€ 267.250,00
	Lavori	€ 348.000,00	€ 0,00	€ 768.280,60
Procedure Consip	Forniture	€ 1.175.105,32	€ 2.664.720,92	€ 2.822.878,70
	Servizi	€ 216.909,95	€ 623.680,32	€ 400.982,40
	Lavori	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
TOTALE FORNITURE		€ 46.103.882,60	€ 24.251.201,24	€ 189.500.409,59

Dalle tabelle riportate emerge come il valore delle procedure aperte riferite ai servizi rappresenta l'87% del totale, seguito dalle procedure riferite alle forniture per un 11%.

Per quanto riguarda i contratti attivi nell'anno, il totale è pari a 168, per un valore di 86 milioni di euro. Di questi contratti, il 42% riguarda forniture food e il 43% la fornitura di servizi accessori (servizi e lavori); la percentuale della fornitura di prodotto no food si attesta al 15%. Il numero dei contratti attivi nel 2023 risulta pressoché in linea con l'anno precedente. Considerando, invece, il rispettivo valore in euro dei contratti attivi, la fornitura di servizi accessori costituisce il 63% del totale, seguito dalle forniture food con il 32% e, infine, le forniture no food con il 5%.



NUMERO DI CONTRATTI ATTIVI		2022	2023
Forniture	Food	69	70
	No food	30	25
Servizi		65	69
Lavori		2	4
TOTALE FORNITURE		166	168

VALORE DEI CONTRATTI ATTIVI		2022	2023
Forniture	Food	€ 25.955.174,00	€ 27.236.328,00
	No food	€ 7.529.793,00	€ 4.457.316,52
Servizi		€ 54.997.857,00	€ 53.949.857,48
Lavori		€ 784.291,00	€ 861.533,00
TOTALE FORNITURE		€ 89.267.115,00	€ 86.505.035,00

Di seguito si riportano i valori dei contratti stipulati nel corso del 2023 in relazione ai fornitori locali, nonché a km zero, e ai contratti stipulati per l'approvvigionamento dei prodotti "a filiera corta". La variazione relativa al numero dei contratti stipulati dipende in parte dalla tipologia di acquisto effettuata (per cui la fornitura potrebbe non conciliare con i criteri afferibili a km zero e filiera corta) e, in parte, anche dalle caratteristiche dei fornitori che partecipano alla procedura di approvvigionamento.

CONTRATTI STIPULATI	2022			2023		
	N.	Valore in €	% sul totale valore contratti attivi €	N.	Valore in €	% sul totale valore contratti attivi €
Fornitori locali (km zero)						
Contratti attivi food	18	€ 5.491.904,69	6%	2	€ 715.000,00	1%
Filiera corta (km zero)						
Contratti attivi food	8	€ 3.233.116,84	4%	9	€ 3.652.000,00	4%





2.2.1. LA SELEZIONE DEI FORNITORI

GRI 308-1, 414-1

Il processo di selezione dei fornitori rispetta le linee guida del Green Public Procurement (GPP) per la ristorazione collettiva e si caratterizza per l'adozione di specifici criteri di selezione e valutazione dei concorrenti. Nello specifico, le **politiche di acquisto vengono sviluppate e implementate utilizzando prevalentemente determinati criteri ambientali:**

- una minor emissione di Nox (g/km) e di particolato per motori diesel (g/km), privilegiando fornitori aventi automezzi di categoria Euro 6, o con motore ibrido o bifuel, utilizzati nell'attività di consegna della merce;
- riduzione dei consumi energetici realizzata attraverso iniziative e progettualità di efficienza energetica;
- un sistema di gestione ambientale certificato UNI EN ISO 14001;
- l'attenzione alla prevenzione dei rifiuti attraverso l'utilizzo di imballaggi biodegradabili e compostabili;
- il possesso della certificazione UNI EN 13428:2005, che esplicita requisiti specifici per la fabbricazione e la composizione - prevenzione per la riduzione alla fonte;
- il possesso della certificazione UNI EN 13430:2005, che esplicita requisiti per imballaggi recuperabili per riciclo di materiali;
- il possesso della certificazione UNI EN 13432:2002, che esplicita requisiti per imballaggi recuperabili mediante compostaggio e biodegradazione;
- l'utilizzo di materiale riciclato per la realizzazione degli imballi secondari;
- il possesso della certificazione UNI EN ISO 14046 relativa all'impronta idrica;
- la qualifica di fornitore a km zero;
- la caratteristica di filiera corta.

Il rispetto delle proposte formulate, viene ulteriormente garantito dalla richiesta di certificazione ISO 22005, riguardante la rintracciabilità delle filiere agroalimentari.

In particolar modo, nell'ambito della fornitura di servizi di trasporto dei pasti, dei prodotti alimentari e degli accessori, per Milano Ristorazione assume particolare rilievo l'adozione di un piano dei trasporti da parte del fornitore, inteso come struttura organizzativa definita a livello di numero, tipologia e caratteristiche dei mezzi impiegati per il trasporto e di ottimizzazione del percorso seguito da tali mezzi. Ciò in ottica di riduzione delle emissioni di CO₂, espressa dall'impatto positivo in termini di riduzione dei tempi ed ottimizzazione del tragitto, specificando le distanze ed i tempi di percorrenza.

Il contenuto minimo diretto a consentire l'individuazione delle emissioni di CO₂ in maniera oggettiva viene valutato attraverso l'utilizzo di un software dedicato, la cui metodologia di calcolo e dichiarazione dei consumi di energia e delle emissioni di gas ad effetto serra sono conformi alla norma UNI EN 16258.

Milano Ristorazione **prende in considerazione anche un serie di criteri sociali** ai fini della selezione dei fornitori che ricomprendono:

- lo sviluppo di politiche di genere volte a garantire l'impiego di donne lavoratrici nel servizio di trasporto;
- la lotta al caporalato per garantire il diritto a un lavoro e a un reddito estraneo allo sfruttamento ed alla precarietà;
- l'impiego di ragazzi disabili e/o persone in difficoltà (ad esempio, l'inserimento di detenuti ed ex detenuti);
- l'utilizzo di terreni coltivati derivanti dalla confisca alla criminalità organizzata;
- l'impegno a riservare una quota (non inferiore al 10%) di assunzione di personale con difficile accesso al lavoro, disoccupato a seguito di procedure di licenziamento, soggetti inoccupati ai sensi del Regolamento CE 800/2008;
- l'offerta di prodotti provenienti dal mercato equosolidale.

Grazie alla definizione di tutti questi criteri, l'Azienda è fortemente attiva nel garantire una **filiera di fornitura sostenibile e responsabile**, nell'ottica di raggiungere la massima soddisfazione dei clienti e degli utenti attraverso la fornitura di pasti accessibili, sani e sicuri.

Dei 168 contratti di fornitura attivi nel 2023, 47 sono nuovi contratti aperti durante l'anno di rendicontazione, di cui il **95% valutato secondo i criteri ambientali** definiti dall'Azienda e il **27% valutato secondo i criteri sociali**, a conferma dell'impegno di Milano Ristorazione nella valutazione dei nuovi fornitori.

NUMERO CONTRATTI ATTIVI	2022	2023
TOTALE CONTRATTI (N.)	166	168
di cui Totale nuovi contratti	59	47
Numero di contratti valutati secondo CRITERI AMBIENTALI	37	75
di cui Numero di nuovi contratti valutati secondo CRITERI AMBIENTALI	37	45
Numero di contratti valutati secondo CRITERI SOCIALI	18	19
di cui Numero di nuovi contratti valutati secondo CRITERI SOCIALI	5	13
Percentuale di contratti valutati secondo CRITERI AMBIENTALI	22%	45%
Percentuale di nuovi contratti valutati secondo CRITERI AMBIENTALI	63%	96%
Percentuale di contratti valutati secondo CRITERI SOCIALI	11%	11%
Percentuale di nuovi contratti valutati secondo CRITERI SOCIALI	8%	28%

2.2.2. L'ATTENZIONE ALLA SCELTA DELLE MATERIE PRIME

Nella selezione dei prodotti attraverso le procedure di acquisto pubbliche, Milano Ristorazione predilige fornitori che rispettino le normative ambientali, valorizzando il territorio italiano, sostenendo la filiera corta, i prodotti a km zero e le piccole e medie imprese. L'Azienda pone sempre più attenzione alla scelta di materie prime con caratteristiche premianti



quali il biologico, l'appartenenza alla categoria km zero e filiera corta, nonché prodotti certificati provenienti da filiera controllata (DOP, IGP).



56%
di prodotti biologici sul volume totale degli acquisti di derrate assoggettate ai CAM

In linea con i criteri di selezione e qualifica dei fornitori individuati dall'Azienda e con i CAM definiti dal Ministero della Transizione Ecologica, Milano Ristorazione **ha ampliato fortemente le quote di prodotti con caratteristiche sostenibili**, rifornendosi di materie prime provenienti da agricoltura biologica, di Denominazione di Origine Protetta (DOP), di Indicazione Geografica Protetta (IGP), di filiera corta, a km zero e così via.

Nel 2023, la quantità dei prodotti biologici sul volume totale di derrate assoggettate ai CAM acquistate per tutte le nostre tipologie di utenze è pari al 56%, l'1% in più rispetto all'anno precedente.

Di seguito si riporta il dettaglio della quantità di **prodotti biologici assoggettati ai CAM acquistati** nell'anno di rendicontazione per tutte le utenze servite.



QUANTITÀ DI PRODOTTI ACQUISTATI 2022 (KG)				
Categoria	Convenzionale	Biologico	Totale	% biologico sul totale
Carne	371.988	67.276	439.264	15%
Cereali	1.255.542	856.647	2.112.189	41%
Formaggi	159.699	59.949	219.648	27%
Frutta	22.730	1.588.158	1.610.888	99%
Latte	41.472	182.268	223.740	81%
Legumi	258.554	68.077	326.631	21%
Olio	118.600	59.392	177.992	33%
Marmellate	9.193	-	9.193	0%
Nettari, succhi	25.728	8.070	33.798	24%
Salumi e insaccati	15.824	5.336	21.160	25%
Pesce	297.422	-	297.422	0%
Polpa, pelati, passata	116.940	225.362	342.302	34%
Uova	-	182.394	182.394	100%
Ortaggi	634.269	704.628	1.338.897	53%
Yogurt	-	20.445	20.445	100%
TOTALE	3.327.961	4.028.002	7.355.963	55%

QUANTITÀ DI PRODOTTI ACQUISTATI 2023 (KG)				
Categoria	Convenzionale	Biologico	Totale	% biologico sul totale
Carne	353.393	95.685	449.078	21%
Cereali	1.342.928	879.647	2.222.575	40%
Formaggi	160.559	84.031	244.590	34%
Frutta	742.148	1.595.741	2.337.889	68%
Latte	-	120.692	120.692	100%
Legumi	323.669	141.762	465.431	30%
Olio	81.160	87.552	168.712	52%
Marmellate	-	-	-	0%
Nettari, succhi	-	11.981	11.981	100%
Salumi e insaccati	23.459	-	23.459	0%
Pesce	-	-	291.224	0%
Polpa, pelati, passata	9.240	329.536	338.776	97%
Uova	-	1.038.925	1.038.925	100%
Ortaggi	813.336	726.427	1.539.763	47%
Yogurt	-	75.040	75.040	100%
TOTALE	3.849.892	5.197.259	9.328.135	56%

I volumi di derrate complessivamente consumati nel 2023 che osservano disciplinari DOP sono in linea con quelli dell'anno precedente e pari all'1,12%, mentre quelli IGP sono aumentati al 9,71% (erano il 4,91% nel 2022).

Nel 2023 il valore totale dei consumi food è stato di 23.222.343,50 euro.

2.3. LA SICUREZZA ALIMENTARE E LA SALUTE DEI CONSUMATORI

GRI 416-1;2

Milano Ristorazione, all'interno dell'"approccio basato sul rischio" (vedasi cap. 1), con cui si pone l'obiettivo di prevenire i rischi e cogliere le opportunità che il contesto in cui opera

propone, pone particolare attenzione alla sicurezza alimentare, ritenendola un prerequisito imprescindibile. Per questo motivo ha definito, nel tempo, una serie di azioni atte a garantire tale sicurezza:

- collaudi sulle materie prime ricevute;
- analisi di laboratorio su materie prime;
- analisi di laboratorio sulle produzioni speciali preparate presso il centro di produzione Sammartini;
- analisi di laboratorio sui pasti forniti e sull'acqua;
- tamponi ambientali;
- audit ai fornitori;
- audit interni.

Nel 2023 sono aumentate le attività di verifica delle caratteristiche indicate nelle schede tecniche di ogni prodotto. In particolare, **i collaudi di materie prime sono aumentati del 15% rispetto all'anno precedente**, confermando il trend in crescita post-pandemia.

+15%
di collaudi sulle materie prime rispetto all'anno precedente

Milano Ristorazione è sottoposta al controllo dell'Agenzia per la Tutela della Salute di Milano (ATS), dei Nuclei Antisofisticazioni e Sanità dell'Arma del Carabinieri (NAS) e dell'Unità di Controllo del Comune di Milano. È inoltre continuo il monitoraggio del servizio effettuato dai Commissari Mensa e dalla Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, composta da rappresentanti eletti fra tutti i Commissari Mensa. Per ciò che concerne **le analisi di laboratorio**, il dato del 2023 è **aumentato del 6%** rispetto a quello dell'anno precedente ed è in linea con quanto disposto dal Contratto di Servizio in essere con il Comune di Milano.

Sono leggermente diminuiti gli audit interni eseguiti sia per la verifica dettagliata della corretta applicazione del Sistema di Gestione Integrato aziendale, sia per la verifica della corretta applicazione del piano di autocontrollo aziendale, nel rispetto della programmazione prevista per il 2023.

ATTIVITÀ DI VERIFICA	2021	2022	2023
Collaudi materie prime	7.168	8.312	9.541
Analisi di laboratorio	1.427	1.412	1.496
di cui:			
Analisi sul pasto	445	297	318
Tamponi ambientali	391	210	257
Acqua potabile	109	234	274
Materie prime	120	177	168
Produzioni speciali Sammartini	362	494	479
Audit interni	156	162	144



2.3.1. I MENÙ DIETE SPECIALI

In ottica di grande attenzione a tutte le necessità dei propri consumatori, Milano Ristorazione si adopera a realizzare degli appositi menù sanitari, elaborati attraverso la sottrazione e/o sostituzione di uno o più alimenti previsti dal menù ordinario in base alla particolare esigenza medica. Di seguito si riportano le diverse tipologie di menù sanitari previsti da Milano Ristorazione con la relativa indicazione del numero di richieste attivate nell'ultimo triennio. Il 2023 si è caratterizzato per un lieve aumento di queste tipologie di menù, pari a circa il 2%.

NUMERO DI DIETE SANITARIE PER CATEGORIA	2021	2022	2023
Menù per favismo	80	82	87
Menù privo di glutine	371	352	384
Menù privo di latte e vitello	159	147	166
Menù privo di uovo	100	108	86
Menù privo di pesce, molluschi e crostacei	37	43	38
Menù privo di latte, uovo e vitello	23	21	19
Menù privo di solanacee	5	8	6
Menù privo di legumi	14	14	15
Menù a basso contenuto di sostanze istamino - liberatrici	13	13	11
Menù a basso contenuto di nichel	14	13	12
Menù per diabete	54	53	68
Menù ipocalorico	62	60	51
Menù ipolipidico	16	17	15
Menù iposodico	9	7	5
Menù frullato	42	31	33
Menù tritato	43	45	56
Menù per stipsi	21	11	11
Menù privo di frutta a guscio e pinoli	51	44	40
Menù privo di arachidi	23	21	26
Menù privo di arachidi, frutta a guscio e pinoli	59	87	98
Menù privo di glutine, latte e vitello	26	26	27
Menù per deficit di deglutizione e/o masticazione, edentulia	34	29	32
Menù personalizzato	810	811	795
TOTALE	2.066	2.043	2.081

L'Azienda, nella preparazione dei pasti e dei menù, non considera solo le necessità sanitarie di ciascun utente, ma è attenta anche alle esigenze di natura culturale e religiosa. La tabella seguente mostra il numero di diete etico-religiose attivate nel 2023 che, relativamente al totale, **mostrano un trend in continuo aumento (+6%)**.

NUMERO DI DIETE ETICO-RELIGIOSE PER CATEGORIA	2021	2022	2023
Menù privo di carne suina	3.156	3.212	3.445
Menù privo di carne	4.361	4.570	4.698
Menù privo di carne bovina e suina	624	688	753
Menù privo di alimenti di origine animale	224	216	269
Menù privo di carne e pesce	387	428	470
TOTALE	8.752	9.114	9.635

2.4 | Il valore della qualità e dell'efficienza



2.4.1. IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E LA GESTIONE DEI RECLAMI

Con l'obiettivo di monitorare l'andamento del servizio e il gradimento del pasto, Milano Ristorazione riconosce l'istituzione delle Commissioni Mensa (vedasi cap. 3). I Commissari Mensa, che nel 2023 si sono attestati a quota 1.600, sono genitori, nonni o insegnanti che, volontariamente, tutti i giorni possono accedere ai refettori scolastici al fine di valutare e monitorare l'andamento del servizio. Al termine di ogni sopralluogo, che deve essere svolto secondo precise procedure, sono tenuti a compilare e ad inviare, tramite procedura informatizzata, la "Scheda di valutazione del servizio e di segnalazione delle non conformità", definito anche "Allegato E". Tale Scheda è molto dettagliata ed è stata realizzata per consentire ai Commissari Mensa di verificare i molteplici aspetti dell'attività svolta da Milano Ristorazione. Le Schede dei sopralluoghi, compilate digitalmente, vengono poi inoltrate alla Società e all'Azienda e al Comune di Milano, che ne valutano le singole voci inserite e i commenti elaborati da ciascun Commissario Mensa firmatario della Scheda stessa. Le categorie di registrazione delle segnalazioni sono dettagliate in più voci, in analogia con tutte le casistiche contenute nella scheda di valutazione. La piattaforma online che raccoglie tutti gli "Allegati E" consente di analizzare in modo tempestivo tutte le segnalazioni.

Nello specifico, nel 2023, **sono stati ricevuti 3.493 allegati E, con un incremento del 32,3% rispetto al 2022** (2.640 allegati compilati). Da questi allegati sono scaturite 8.814 segnalazioni negative sui diversi aspetti del servizio, di cui 3.212 sono relative al non gradimento del pasto. Questi dati sono di estrema importanza per l'Azienda, in quanto le permettono di migliorare il servizio focalizzandosi sulle criticità emergenti e di interpretare i gusti dell'utenza, in modo da poter rivedere, di volta in volta, i menù stagionali sulla base dei rispettivi gradimenti.



251.496

segnalazioni
scaturite dagli
Allegati E compilati,
di cui solo
il 3,5% negative
in riferimento
ai diversi aspetti
del servizio,
in diminuzione
rispetto al 2022.

ALLEGATI E COMPILATI			
	2021	2022	2023
Numero Allegati E totali	1.962	2.640	3.493
da cui sono scaturite:			
segnalazioni totali	141.264	190.080	251.496
di cui segnalazioni negative	5.180	7.361	8.814
% sulle segnalazioni totali	3,67%	3,87%	3,50%
tra le segnalazioni negative:			
non gradimento del pasto	1.991	2.915	3.212
% sulle segnalazioni totali	38,44%	39,60%	36,44%

Le segnalazioni di non conformità pervenute tramite Allegato E, che evidenziano la presenza di corpi estranei o episodi di non conformità ripetute, vengono gestite con una valutazione preliminare dell'entità della segnalazione. Successivamente, sulla base delle informazioni raccolte dalle differenti funzioni aziendali coinvolte, si invia entro 30 giorni una PEC di riscontro indirizzata al Dirigente Scolastico e all'Unità di Controllo del Comune di Milano.

Da gennaio a dicembre 2023, le risposte¹³ ai reclami inviate via PEC a Istituti Comprensivi/Unità Educative, Referenti Mensa e Comune di Milano sono state complessivamente 445. Di queste, 439 sono state evase entro 30 giorni lavorativi.

L'attività di **monitoraggio sulla qualità del servizio** viene effettuata dal personale di Milano Ristorazione sia in relazione alle attività legate al trasporto e alla somministrazione dei pasti, sia in relazione alle attività di pulizia e ausiliario.

In particolare, per il **trasporto pasti si sono svolti**, nel corso del 2023, **20.768 controlli** sugli autisti e sullo stato di igiene e funzionalità degli automezzi, **4.723 controlli sulle attività di somministrazione dei pasti**, ovvero verifiche interne aventi la finalità di monitorare le attività di somministrazione dei pasti e di pulizia dei refettori nelle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, e **4.797 controlli su pulizia e attività ausiliario**.

4.723
controlli
sulle attività di
somministrazione
dei pasti nel 2022



¹³ Si precisa che il conteggio delle risposte ne comprende 19 che sono state inviate a gennaio 2023 con riferimento a non conformità verificatesi nel mese di dicembre 2022. Non sono state, invece, considerate le risposte inviate nel mese di gennaio 2024 in riferimento ad alcune non conformità pervenute nel mese di dicembre 2023.



Le modifiche ai menù e alle ricette

Nel periodo considerato, a fronte dell'ascolto dei nostri stakeholder (ad esempio tramite l'analisi delle segnalazioni ricevute) e a seguito di verifiche interne effettuate sui processi di produzione e distribuzione dei pasti, sono state apportate modifiche ai menù e alle ricette destinati alle utenze scolastiche e ai nidi.

A partire da gennaio 2023 ha avuto inizio l'attività di sperimentazione di nuovi piatti, con l'intento di introdurre nei menù nuove ricette, in particolare a base di legumi e vegetali, e di migliorare il gradimento dei piatti serviti, partendo anche dall'analisi dei gradimenti rilevati tramite gli Allegati E e dagli input provenienti dagli utenti mediati dall'organo della Rappresentanza Cittadina della Commissione Mensa. In particolare, sono stati sperimenta-

ti, presso le scuole servite da un campione individuato di Centri Cucina pilota, 14 piatti nuovi. I piatti che hanno registrato un buon gradimento sono stati poi inseriti nei menù: 3 nuove ricette nel menù inverno 2023-2024 e 6 nel menù estate 2024.

In ottica di sempre maggior inclusione, **la ricetta delle torte - preparate dalle cucine e somministrate per le merende - è stata modificata prevedendo esclusivamente ingredienti privi di glutine**; nel menù estate 2024, inoltre, saranno introdotte le uova strapazzate, idonee anche per tutti gli utenti che escludono il latte e derivati.

Di seguito si riporta un riepilogo delle modifiche apportate e delle relative tipologie:

AZIONI	2021	2022	2023
Numero totale modifiche menù/ricette	58	82	122
di cui numero modifiche menù/ricette utenze scolastiche	43 ¹⁴	33 ¹⁵	46 ¹⁶
di cui numero modifiche menu/ricette nidi	15 ¹⁷	49 ¹⁸	76 ¹⁹

MACROCATEGORIE DI TIPOLOGIA DI MODIFICHE	2021	2022	2023
Nuova ricetta	25,9%	65,9%	44,16%
Aggiunta/sostituzione/eliminazione ingrediente	15,5%	12,2%	3,18%
Variazione grammatura	20,7%	9,7%	5,64%
Modifiche ingredienti e grammature	15,5%	6,1%	36,36%
Modifica procedimento	5,2%	4,9%	4,92%
Inserimento nuovo frutto	0%	1,2%	0%
Variazione denominazione	12%	0%	0,82%
Inserimento nuova merenda	5,1%	0%	4,1%
Inserimento prodotti biologici	0,1%	0%	0,82%

In termini di riduzione degli scarti in produzione, l'osservazione degli scarti edibili durante la fase di lavorazione è costante, orientata alla riduzione degli stessi, anche studiando ricette che possano prevederne l'impiego.

14 (11 primi piatti, 12 secondi piatti, 15 contorni e 5 altre pietanze)

15 (6 primi piatti, 7 secondi piatti, 5 contorni, 7 altre pietanze e 8 ricette di produzione Sammartini)

16 (15 primi piatti di cui 10 asciutti e 5 in brodo, 14 secondi piatti, 11 contorni e 6 altre pietanze)

17 (2 primi piatti asciutti, 1 primo piatto in brodo, 4 secondi piatti, 2 contorni, 6 altre pietanze)

18 (3 primi piatti asciutti, 2 secondi piatti, 4 altre pietanze e 40 ricette 4-12 mesi)

19 (5 primi piatti di cui 1 in brodo e 4 asciutti, 7 secondi piatti, 3 contorno, 2 altre pietanze, 59 ricette menù lattanti)



2.4.2. L'INDAGINE DI GRADIMENTO DEI MENÙ STAGIONALI

Dopo un'interruzione negli anni segnati dalla pandemia, nel 2023 è ripresa l'indagine "Dimmi come mangi", la rilevazione di gradimento sui menù di Milano Ristorazione condotta da un'azienda esterna, che ha l'obiettivo di misurare il gradimento dei menù stagionali proposti dall'Azienda, **prevedendo il coinvolgimento diretto di bambine e bambini** durante il pranzo a scuola.

Nello specifico, l'incarico è stato affidato a BVA Doxa, società specializzata in ricerche di mercato, che, attraverso un questionario studiato apposta per i piccoli intervistati, ha visto il coinvolgimento, su base volontaria, di 77 classi di 20 scuole primarie a copertura di tutti i 9 Municipi della Città.

Grazie a questa collaborazione, è stato possibile raccogliere più di 12.000 questionari compilati da bambine e bambini, i quali hanno potuto esprimere il proprio gradimento relativamente al pasto del giorno, attraverso la compilazione di una semplice scheda cartacea.

I risultati emersi dalle valutazioni di bambine e bambini **hanno fotografato un quadro complessivo positivo**: ottengono buoni risultati sia i primi piatti che i piatti unici e i secondi piatti. Nello specifico, i primi piatti e i piatti unici raggiungono un gradimento medio del 69% (confermando che pizza e pasta sono quanto di più gradito si possa offrire ai bambini), mentre i secondi piatti una media del 65% (i più amati sono quelli che propongono la carne, soprattutto quando cucinata al forno e con una croccante panatura). Il pane è gradito mediamente per il 74%, invece per frutta e dessert emerge un gradimento medio del 72%. Risultano meno graditi i contorni che raggiungono solo un gradimento medio del 48%.

I risultati emersi dall'indagine "Dimmi come mangi" sono disponibili all'interno del sito di Milano Ristorazione, nella rispettiva sezione "News e progetti".





3

Il valore della comunità

Milano Ristorazione è attiva nell'ascolto e nel coinvolgimento dei propri portatori di interesse e, più in generale, dell'intera comunità in cui è inserita, con la consapevolezza che le relazioni con il territorio sono centrali per il continuo miglioramento del servizio e della trasparenza. In particolare, l'Azienda si impegna a implementare e mantenere efficaci strumenti di comunicazione verso l'esterno, sia per realizzare le proprie attività, sia per diffondere i valori aziendali e contribuire allo sviluppo territoriale.

I principali risultati ottenuti:



15 visite ai centri cucina (+67% rispetto al 2022)



Aumento del 18% dei follower su Facebook



Aumento dell'engagement della Comunità (+13% di Commissari Mensa rispetto al 2022)

Il contributo di Milano Ristorazione ai Sustainable Development Goals



3.1 | La sinergia con l'Area Food Policy e lo slancio internazionale

Nel luglio 2014, Comune di Milano e Fondazione Cariplo hanno siglato un accordo per la definizione e l'adozione di una Food Policy cittadina, nata da una approfondita analisi del sistema alimentare milanese e individuando gli obiettivi chiave al fine di garantire una maggiore qualità, sicurezza e sostenibilità del cibo e di diffondere una cultura incentrata sulla corretta alimentazione.

Milano Ristorazione rappresenta uno dei principali attori con cui pianificare e porre in essere le misure dedicate ad implementare le priorità e gli indirizzi di azione della Food Policy cittadina, attraverso l'erogazione del proprio servizio presso le mense scolastiche.

In particolare, l'educazione al cibo sano è uno dei valori imprescindibili che l'Azienda, assieme al Comune di Milano, condivide ogni giorno con i bambini e le famiglie della città.

MILANO RISTORAZIONE NEI PROGETTI EUROPEI

La forte **sinergia con l'Area Food Policy del Comune di Milano ha consentito a Milano Ristorazione di partecipare a due progetti di ricerca finanziati dalla Commissione Europea in attuazione del Milan Urban Food Policy Pact²⁰**: il progetto Horizon 2020 "Food Trails" e il progetto Horizon Europe "School Food 4 Change", consentendo di incrementare le attività di educazione alimentare, comunicazione e sensibilizzazione di diversi soggetti, partendo in primis dai bambini.

Il progetto **School Food 4 Change²¹** ha consentito a Milano Ristorazione e al Comune di Milano di confrontarsi con i servizi di refezione scolastica di altre 12 città europee, tra cui Vienna, Valencia, Ghent, Copenaghen, Norimberga, Tallin, Budapest, Lione e Nuoro. Nel contesto del servizio di Milano Ristorazione, il progetto sta contribuendo a sperimentare nuove soluzioni organizzative in 7 scuole dell'infanzia e 3 nidi d'infanzia, oltre ad organizzare indagini sulle abitudini alimentari, visite in cucina per bambine e bambini, momenti di formazione per i capi cuochi, percorsi di formazione per insegnanti e laboratori per genitori presso i Centri Cucina.

Il progetto **Food Trails²²** ha consentito a Milano Ristorazione e al Comune di Milano di confrontarsi con i servizi di refezione scolastica di altre 10 città europee, tra cui Copenaghen, Birmingham, Varsavia, Bordeaux, Grenoble, Tirana e Bergamo. Nel contesto del servizio di Milano Ristorazione, il progetto ha contribuito a sviluppare attività nell'ottica dell'economia circolare quali le pesature degli scarti alimentari in 12 refettori pilota, contribuito a sviluppare la progettazione della riqualificazione dei refettori nell'ottica del nudging alimentare con l'obiettivo di incrementare l'apprezzamento dei pasti, favorito un'estensione del programma di recupero e redistribuzione per finalità sociali delle eccedenze alimentari (pane e frutta), analizzato gli scarti dei refettori e centri cucina per la realizzazione di compostiere per le scuole con orti didattici, realizzato una campagna di comunicazione sullo spreco alimentare e sulle diete sane distribuendo opuscoli ai bambini di tutte le scuole dell'infanzia e primarie, con l'obiettivo di coinvolgere ed educare genitori e famiglie anche alla sostenibilità alimentare.



20 www.milanurbanfoodpolicypact.org

21 www.schoolfood4change.eu

22 www.foodtrails.milanurbanfoodpolicypact.org

3.2 | Le iniziative per gli stakeholder

Dopo il graduale ritorno alla normalità nel corso del 2022, la ripresa dei progetti e delle iniziative realizzate insieme al Comune di Milano, nonché delle attività di relazione con l'utenza e con le istituzioni, è stata tangibile nel corso del 2023.

3.2.1. LE OCCASIONI DI INCONTRO

LE COMMISSIONI MENSA E GLI INCONTRI ISTITUZIONALI

Milano Ristorazione collabora strettamente, ormai da tempo, con il Comune di Milano e con le Commissioni Mensa, per perseguire finalità ben precise: la valutazione e il monitoraggio dell'andamento del servizio e del gradimento del pasto da parte dell'utenza. È proprio per questo motivo che si ritiene fondamentale che **la partecipazione di genitori, educatori e docenti possa contribuire a migliorare la qualità dei servizi**. Infatti, da molti anni sono attive, all'interno delle strutture educative e delle scuole, le Commissioni Mensa: i genitori degli iscritti al servizio di refezione scolastica, i loro familiari, tutori o i docenti, all'inizio di ogni anno scolastico (e nel successivo mese di febbraio) possono fare domanda per entrare a far parte della Commissione, su base volontaria e seguendo una specifica procedura. Essi svolgono un'attività di valutazione e monitoraggio sul servizio di ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado statali, nei nidi d'infanzia (compresi nidi e micronidi in appalto) e nelle sedi individuate per i centri estivi.

I Commissari Mensa possono visitare i refettori e i locali di rigoverno secondo le regole stabilite dal regolamento comunale delle Commissioni Mensa e dal comunicato, emesso ogni anno dal Comune di Milano, con le disposizioni amministrative in applicazione delle norme di tale regolamento, compilando alla fine di ogni sopralluogo la Scheda di valutazione del servizio Allegato E.

Le Commissioni Mensa sono rappresentate a livello cittadino e di Municipio dalla Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa (RCCM) che, eletta ogni due anni dagli stessi Commissari e costituita da 18 membri (due per Municipio), ha un ruolo di collegamento tra i Commissari Mensa, il Comune di Milano e Milano Ristorazione.

Nell'anno solare 2023, i **Commissari che si sono iscritti** alle adesioni tardive di febbraio (anno scolastico 2022/23) e a quelle ordinarie di ottobre (anno scolastico 2022/23) **sono stati 1.600, in aumento del 13%** rispetto allo scorso anno solare.

NUMERO DI COMMISSARI MENSA ISCRITTI NELL'ANNO SOLARE



2021	1.266
2022	1.412
2023	1.600

Anche nel corso del 2023 è continuata l'attività di **incontro con le Commissioni Mensa** mediante piattaforma online. Organizzati all'inizio di ogni anno scolastico, questi appuntamenti sono importanti momenti di confronto tra il personale di Milano Ristorazione e i Commissari Mensa delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado afferenti a ogni centro cucina.

Da gennaio a maggio 2023 si sono conclusi tutti gli incontri organizzati per l'anno scolastico 2022/23 e da ottobre a dicembre 2023 gli incontri organizzati per l'anno scolastico 2023/24. Nell'anno solare 2023 gli incontri svolti sono stati 19 (di cui 12 svolti a completamento di quelli previsti per l'anno scolastico 2022/23 e 7 riferiti al nuovo anno scolastico 2023/24).

19
incontri svolti
con i Commissari
Mensa da gennaio
a dicembre 2023

Nel 2023, sono continuate con cadenza bimestrale anche le **riunioni previste con il Comune di Milano e la Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa**, le quali si sono svolte in presenza presso Palazzo Marino. Ai cinque incontri bimestrali si sono affiancati anche quattro tavoli tecnici – svolti online – relativi alla definizione dei menù inverno 2023/24 e menù estate 2024, alle diete speciali e all'avvio dell'anno scolastico 2023/24.

LA PARTECIPAZIONE FIERISTICA A "FA' LA COSA GIUSTA!"

Sempre parlando di iniziative e incontri dedicati all'utenza, il 2023 ha visto ancora la presenza di Milano Ristorazione, accanto alla Food Policy del Comune di Milano, alla diciannovesima edizione di "Fa' la Cosa Giusta!", la più grande fiera nazionale del consumo critico e degli stili di vita sostenibili, con l'obiettivo di rendere più equo e sostenibile il sistema alimentare della città.

Nel corso delle tre giornate, sono state organizzate diverse attività, tra cui incontri didattici intitolati "Fa bene perché...", durante i quali si è andati alla scoperta delle buone abitudini a tavola insieme alle bambine e ai bambini delle scuole milanesi. Inoltre, è stato possibile compiere un viaggio alla scoperta del grande Centro Cucina Sammartini grazie ai visori di realtà virtuale che, una volta indossati, hanno permesso ad adulti e bambini di essere all'interno del centro cucina, dove sono stati accompagnati in un percorso che ha mostrato tutti gli ambienti, gli strumenti e le attività svolte quotidianamente per la preparazione dei pasti.

LA CONFERENZA STAMPA DI INIZIO ANNO SCOLASTICO

A settembre 2023, si è svolta a Palazzo Marino la consueta conferenza stampa finalizzata a illustrare tutte le novità relative al nuovo anno scolastico: dalla presentazione della quindicesima indagine di gradimento dei menù di Milano Ristorazione, alle novità del menù invernale 2023/24, dalle iniziative contro lo spreco alimentare con la creazione di menù sempre più sostenibili fino alla raccolta delle eccedenze di pane e frutta non consumato nelle scuole.



3.2.2. LE INIZIATIVE PER BAMBINE E BAMBINI NEI REFETTORI

LA GREEN FOOD WEEK

Nel mese di febbraio, Milano Ristorazione, in collaborazione con l'Area Food Policy, ha partecipato alla **Green Food Week 2023**, promossa dall'associazione Foodinsider in occasione della Giornata Nazionale del Risparmio Energetico e degli Stili di Vita Sostenibili, **proponendo un menù green in tutti i 420 refettori della città**. Il menù, studiato per promuovere un'alimentazione sana e sostenibile nelle scuole, è stato servito il 16 febbraio a tutte le utenze scolastiche, privo di carne e – ove possibile – con prodotti biologici e di stagione. Questa giornata, in continuità con l'obiettivo di monitoraggio e riduzione dell'impatto ambientale dei menù, ha contribuito al taglio delle emissioni di CO₂e.

LE INIZIATIVE ALL'INTERNO DEL FORUM DEL CIBO

Dall'8 al 13 maggio, il Comune di Milano ha organizzato il **Forum del Cibo**: una settimana di eventi dedicati a bambini e ragazzi, focalizzati sui temi della Food Policy, con l'obiettivo di **promuovere stili alimentari sani e sostenibili tra i più giovani**. Oltre a portare l'attenzione su temi quali la lotta allo spreco alimentare e dare valore al cibo sano e al momento del pasto, si è voluto porre l'accento anche sulla tradizione alimentare milanese e al valore dell'agricoltura cittadina e delle materie prime locali.

In questo ambito, nella giornata dell'8 maggio, per **celebrare il valore della tradizione alimentare meneghina**, è stato servito come dessert il Pan de Mej, antico dolce aromatizzato con fiori di sambuco essiccati, la cui ricetta ha subito negli anni una lunga evoluzione e le cui origini risalgono alle celebrazioni dei contratti agricoli di fornitura del latte che venivano stipulati a Milano nel XIX secolo tra mandriani e lattai.

Inoltre, è stato realizzato e distribuito alle scuole d'infanzia, primarie e secondarie - nell'ambito del progetto europeo Horizon 2020 - Food Trails - il piccolo volume **"Milano mangia locale"**, che illustra l'impegno della Food Policy nella creazione di un sistema alimentare sano e sostenibile, al quale Milano Ristorazione partecipa attraverso la scelta e l'utilizzo di materie prime provenienti da filiera corta, di origine biologica e di stagione, e nell'ottica di promuovere il patrimonio naturale e agricolo della città.

In particolare, sono stati consegnati oltre 78.500 libretti a bambine e bambini delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado (nel 2022 i libretti "A tavola senza sprechi" consegnati sono stati circa 74.850).

Sempre durante il Forum del Cibo, le cuoche e i cuochi di Milano Ristorazione sono tornati a incontrare le bambine e i bambini in refettorio: è stata riproposta l'iniziativa **"Un cuoco per amico"**, dopo due anni di interruzione. Questo significativo momento di dialogo e confronto ha permesso di scoprire chi e cosa c'è dietro la preparazione dei pasti che quotidianamente arrivano sui tavoli dei refettori.

Cuochi e cuoche si sono recati in molte delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie servite dalla propria cucina, incontrando bambini e ragazzi per presentarsi, parlare della loro attività, soddisfare le curiosità e accogliere i suggerimenti. In particolare, questa iniziativa è stata parte delle azioni del progetto europeo Horizon 2020 - School Food 4 Change. Questa iniziativa, tanto amata da cuochi e bambini, è stata riproposta in più di 200 scuole della città **anche a fine novembre 2023**, in occasione della Giornata Internazionale dei Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza, nell'ambito del progetto europeo Horizon 2020 - Food Trails.



IL MENÙ SPECIALE SENZA GLUTINE

Anche nel 2023, Milano Ristorazione ha aderito all'iniziativa **"Tutti a tavola, tutti insieme"** promossa dall'Associazione Italiana Celiachia, in occasione della Settimana Nazionale della Celiachia nel mese di maggio, consolidando la collaborazione con AIC Lombardia Onlus. Il 18 maggio è stato offerto, a bambini, bambine e adulti delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie, un menù speciale senza glutine.

Attraverso questa iniziativa, si è confermato l'impegno nell'incrementare l'inclusività dei menù diete, con l'introduzione di nuove ricette, come i bocconcini di tacchino gratinati, la cotoletta di lonza alla milanese, le rustichelle di pollo biologico e i nuggets di pesce, nonché la distribuzione del pane senza glutine.

LA TRADIZIONE IN TAVOLA CONTINUA

Il percorso iniziato a maggio con la distribuzione del Pan de Mej, è proseguito in novembre con la celebrazione di un altro dolce tradizionale della Lombardia, per consolidare il forte legame tra cibo e territorio. In occasione della chiusura del menù estivo, il 6 novembre sono state distribuite a bambine e bambini di tutte le scuole servite le **Offelle di Parona**: dolce tipico della tradizione pavese, accompagnato dalla consegna di un pieghevole illustrato, disponibile anche in versione digitale, contenente la storia delle Offelle e le relative ricette.



3.2.3. LE VISITE AI CENTRI CUCINA E IL CONFRONTO INTERNAZIONALE

In totale, nel corso del 2023, sono state organizzate 15 visite ai centri cucina Sammartini, Quaranta e Forze Armate da parte di delegazioni straniere, scuole professionali e Università, realtà nazionali interessate allo studio del nostro modello organizzativo, insegnanti e classi di scuola primaria, con il coinvolgimento di oltre 300 persone, tra adulti e bambini.

Il modello organizzativo di Milano Ristorazione, infatti, è di grande interesse anche per molte città a livello internazionale e, grazie alla partecipazione ai progetti europei e alla rete del Milan Urban Food Policy Pact promossa dal Comune di Milano, Milano Ristorazione ha l'opportunità di condividere conoscenze ed esperienze con numerose città europee e non solo.

CONFRONTO INTERNAZIONALE DELLA REFEZIONE SCOLASTICA DI MILANO

Con la firma del Milan Urban Food Policy Pact nel 2015, la rete di oltre 280 città internazionali impegnate nello sviluppo di food policy innovative, molte città hanno iniziato a conoscere Milano Ristorazione, apprezzandone il modello operativo e proponendosi di visitarne le infrastrutture e gli uffici, e scoprirne il servizio anche con il supporto del Comune di Milano. Dal 2019 sono state 48 le delegazioni coinvolte in visite a Milano sui temi della refezione scolastica, mentre 8 città hanno ricevuto un supporto specifico, nell'ambito di progetti di cooperazione internazionale sviluppati dal Milan Urban Food Policy Pact, dal Comune di Milano o da ONG milanesi.



VISITE DI STUDIO DA ALTRE CITTÀ INTERNAZIONALI ALLE INFRASTRUTTURE DI MILANO RISTORAZIONE

Nel 2023 sono state organizzate 6 visite alle infrastrutture del servizio di refezione scolastica, ospitando 20 delegazioni internazionali da altrettante città, sia nell'ambito dei progetti europei, sia nell'ambito di workshop internazionali ospitati a Milano.

CITTÀ	PAESE	OGGETTO DELLA VISITA	DATA
Bordeaux	Francia	Workshop bilaterale nell'ambito del progetto europeo Food Trails tra le città di Milano e Bordeaux sui temi degli approvvigionamenti delle derrate alimentari secondo i principi dei Criteri Ambientali Minimi, del Chilometro Zero e delle Filiere Corte.	9 febbraio
Singapore	Singapore	Visita al Centro Cucina Quaranta relativamente alle innovazioni tecnologie a seguito della ristrutturazione del centro cucina: pompe di calore, separazione e valorizzazione dei fanghi, recupero di cascami di calore dalla refrigerazione delle celle frigorifere, impianto fotovoltaico.	30 marzo
Bangkok	Tailandia	Visita al Centro Cucina Quaranta come esempio di cucina centralizzata, nell'ambito del potenziamento del servizio di refezione scolastica della città di Bangkok, anche a seguito dell'avvio della relativa Food Policy.	24 maggio
Addis Abeba New York Rosario Londra Yeosu Rourkela	Etiopia Stati Uniti Argentina UK Corea Sud India	Giornata di studio del modello di refezione scolastica gestito da Milano Ristorazione per le 6 città vincitrici dei Milan Pact Awards 2022, premio internazionale co-organizzato dalla Fondazione Cariplo e dal Comune di Milano. Visita al Centro Cucina Sammartini, incontro con diverse direzioni di Milano Ristorazione e ATS. Workshop di presentazione dell'esperienza del servizio di refezione scolastica della città di Addis Abeba (vincitrice del Milan Pact Awards proprio sui temi della refezione scolastica).	14 giugno
Oslo Madrid Barcellona Parigi Amsterdam Austin Boston Chicago Los Angeles Washington DC	Norvegia Spagna Spagna Francia Paesi Bassi Stati Uniti Stati Uniti Stati Uniti Stati Uniti Stati Uniti	Visita di scambio di buone pratiche e approfondimento del modello milanese sui temi della refezione scolastica nell'ottica della prevenzione degli sprechi alimentari, organizzato da Bloomberg Philantropies e C40. Visita di studio al Centro Cucina Sammartini.	28 giugno
Copenaghen	Danimarca	Workshop bilaterale nell'ambito del progetto europeo Food Trails tra le città di Milano e Copenaghen sui temi della sostenibilità nelle filiere di approvvigionamento alimentare, per il monitoraggio della CO ₂ e in base all'esperienza acquisita da Milano Ristorazione tramite l'adesione all'iniziativa Cool Food Pladge.	20 ottobre

VISITE DI STUDIO AD ALTRI SERVIZI DI REFEZIONE SCOLASTICA

Diverse strutture di Milano Ristorazione hanno partecipato a visite di studio con omologhe strutture di altri servizi di refezione scolastica in Europa, in particolare:

- **Copenaghen** - Nel 2022 la Direzione Acquisti e l'Ufficio Ricerca e Sviluppo Prodotti, insieme al Comune di Milano, hanno preso parte a una giornata di lavoro congiunta a Copenaghen, visitando cucine e scuole e co-creando nuovi "criteri innovativi" relativi all'educazione alimentare da inserire nelle procedure di gara. Tali criteri sono stati in seguito inseriti da Milano Ristorazione nelle gare per l'approvvigionamento dello yogurt, del pane e del riso.
- **Fano** - Nel marzo 2023 una delegazione composta dalla Direzione Gestione Operativa di Milano Ristorazione, unitamente all'Unità di Controllo Comunale dell'Area Food Policy, ha partecipato a una visita di studio al servizio di refezione scolastica del Comune di Fano, riconosciuto al primo posto nel 7° rating dei menù scolastici italiani organizzato dall'associazione Food Insider. La visita ha approfondito i menù sviluppati dal Comune di Fano, in particolare il risotto alla barbabietola, e il rapporto con i genitori e le Commissioni Mensa. La sperimentazione del Barbarisotto (febbraio 2024) è il risultato di tale approfondimento.
- **Pollenzo** - Nell'ottobre 2023 una delegazione della Direzione Gestione Operativa, Ufficio Qualità e un Capocuoco di Milano Ristorazione, unitamente all'Area Food Policy, hanno partecipato a una settimana di formazione presso l'Università di Scienze Gastronomiche a Pollenzo, nell'ambito del progetto europeo School Food 4 Change, con l'obiettivo di promuovere nuovi piatti sani e sostenibili, aumentandone anche il gradimento dell'utenza.

3.3 | 3.3. L'ascolto e il contatto con l'utenza

L'ascolto di tutti i portatori di interesse è una competenza strategica e primaria per Milano Ristorazione, nella quale investe risorse, progetti e persone. Per favorire questo processo di relazione e ascolto, l'azienda **mette a disposizione una serie di mezzi e strumenti volti ad agevolare il contatto con gli utenti**, ognuno dei quali è caratterizzato da una funzione ben precisa.

3.3.1. I CANALI DI ASSISTENZA

IL SISTEMA DI TICKET E IL CALL CENTER TELEFONICO

Una grande novità, nell'ambito delle attività di assistenza all'utenza, riguarda il passaggio al sistema unico di ticket aziendale. Se prima ogni ufficio aveva un proprio canale a disposizione dell'utenza (casella di posta *Parliamoci*, sistemi di ticket autonomi di ufficio Diete e ufficio Rette), dall'1 marzo 2023 l'utenza, attraverso un unico link di accesso e un'alberatura appositamente studiata, può inviare direttamente alle funzioni di competenza le proprie richieste di informazioni, segnalazioni o reclami.

Gestita dall'ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne, la casella di posta *Parliamoci* ha registrato, nei primi tre mesi del 2023, 397 e-mail ricevute ed evase.

Attraverso la nuova piattaforma di assistenza tramite ticket, accessibile dal sito web aziendale, l'Azienda è in grado di offrire supporto specifico in ambito rette e iscrizioni, diete speciali e fornire supporto tecnico/informatico in riferimento all'utilizzo degli strumenti digitali messi a disposizione dell'utenza.

L'apertura di **ticket** all'ufficio Rette rappresenta il 74% del totale di quelli pervenuti per offrire assistenza all'utenza (pari a 6.839 richieste), i quali sono diminuiti drasticamente nel corso del 2023 rispetto all'anno precedente. Seguono i ticket aperti in merito all'assistenza per le diete speciali (pari a 1.305, il 14%), quelli indirizzati ai sistemi informatici per assistenza sugli allegati E (pari a 711 ticket, poco più del 7%) e quelli di assistenza dedicati alle Relazioni Esterne (pari a 402 richieste, il 4% circa).

Attraverso l'**assistenza telefonica**, sono state gestite 28.708 chiamate pervenute alle tre opzioni telefoniche previste: ufficio Rette (84% delle chiamate pervenute), ufficio Diete (7%) e ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne (9%).



TOTALE TICKET ASSISTENZA



²³ I ticket "relazioni esterne" sono stati ricevuti a partire da marzo 2023 con l'introduzione del sistema unico di ticket tramite piattaforma dedicata.



LO SPORTELLO FISICO PER LE RETTE E LE ISCRIZIONI

Nel corso del 2023, l'afflusso allo sportello fisico di via Matteucci 1 a Milano, adibito ad assistenza in ambito rette e iscrizioni, ha registrato una diminuzione delle persone assistite del 42% (pari a 2.712 utenti; nel 2022 sono state 3.862).

3.3.2. IL SITO INTERNET E LA APP DI MILANO RISTORAZIONE

Fornire le informazioni in modo chiaro e completo ai propri utenti è da sempre una priorità per l'Azienda. Per questo motivo, nel corso degli anni il sito internet e la App di Milano Ristorazione **sono diventati strumenti essenziali per la comunicazione con le famiglie e le scuole**. Entrambi sono intuitivi, di semplice utilizzo e aggiornati con tempestività, affinché gli utenti possano trovare tutte le informazioni più aggiornate: dalle news sul servizio al menù del giorno, dalla modulistica utile per le Commissioni Mensa a quella per la richiesta di diete sanitarie ed etico-religiose, fino a tutte le necessità legate alle iscrizioni e alle rette.




Sul sito è possibile consultare tutti i menù stagionali, sia scolastici sia quelli rivolti alle altre utenze, così come le grammature delle ricette, le materie prime utilizzate, i dettagli sulle diete speciali. Sezioni specifiche sono poi dedicate a iscrizioni e pagamenti per il servizio scolastico, ai canali di assistenza e alla trasparenza societaria.

A quest'ultimo aspetto è rivolta un'area del sito denominata "Amministrazione trasparente", all'interno della sezione "Società", dove è possibile consultare i documenti relativi all'azienda, al personale e alle modalità di selezione, ai bilanci e ai contratti pubblici. Il tutto, in ottemperanza al Decreto Legislativo del 14 marzo 2013 n. 33, con il quale sono stati estesi alle società controllate dalla Pubblica Amministrazione gli obblighi di trasparenza concernenti l'azienda e l'attività delle Pubbliche Amministrazioni.









Il cammino intrapreso nel 2021, con il restyling e la razionalizzazione del sito web istituzionale, ha portato a una semplificazione nel reperimento delle informazioni da parte dell'utenza, che si traduce in una diminuzione di pagine visualizzate e tempo medio di permanenza.

	 NUMERO DI ACCESSI AL SITO (ACCESSI TOTALI)	 NUMERO DI VISUALIZZAZIONI DELLE PAGINE DEL SITO	 PERMANENZA MEDIA SUL SITO
2021	861.212	2.146.828	2'11"
2022	189.958	1.253.562	1'40"
2023	149.186	977.331	1'36"

3.3.3. I SOCIAL NETWORK






Milano Ristorazione è presente su Facebook con una propria **pagina aziendale che, anche nel corso del 2023, ha registrato una crescita**, confermandosi come altro strumento di contatto a disposizione delle famiglie e dell'utenza in generale. Nello specifico, a fine 2023 la pagina Facebook è arrivata a contare 3.324 "mi piace" (erano 3.126 nel 2022), con un numero totale di follower pari a 3.740 (erano 3.175 nel 2022), registrando un aumento medio di entrambi i parametri rispettivamente del 6,3% e del 17,8% rispetto al 2022. Questa crescita è stata totalmente organica, senza cioè il ricorso ad alcun investimento in campagne né sponsorizzazioni.

A fine 2023, invece, la pagina aziendale LinkedIn è arrivata a 10.064 follower (erano 9.645 nel 2022), registrando una crescita del 4,3% rispetto all'anno precedente. Anche quest'anno la crescita è stata totalmente organica, ovvero senza il ricorso ad alcun investimento in campagne o sponsorizzazioni.

	FACEBOOK			LINKEDIN
	 MI PIACE	 FOLLOWER	 COPERTURA TOTALE DEI POST	 FOLLOWER
2021	2.636	2.752	0	9.062
2022	3.126	3.175	36.202	9.645
2023	3.324	3.740	27.225	10.064

Di seguito si riporta la tabella di riepilogo dei principali canali di contatto utilizzati da Milano Ristorazione, con la relativa quantificazione.

CANALI DI CONTATTO

STRUMENTI		2021	2022	2023
	Caselle di posta (n. e-mail) "Parliamoci" ²⁴	2.081	2.110	397
	Call center e telefono (n. chiamate ricevute uffici Rette, Diete, Relazioni Esterne, Gestione Operativa)	38.953	43.680	28.708
	Ticket assistenza utenza esterna (n. ticket evasi da uffici Rette, Diete, Sistemi Informativi)	17.967	16.535	9.257
	Sportello fisico rette e iscrizioni (n. persone gestite)	2.882	3.862	2.712
	Sito (n. visualizzazioni)	2.146.828	1.253.562	977.331



²⁴ La casella di posta "Parliamoci" è stata sostituita a partire da marzo 2023 dal sistema unico di ticket tramite piattaforma dedicata.





4

La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente

Milano Ristorazione ha a cuore le tematiche legate all'ambiente, al rispetto e alla tutela dell'intero ecosistema. Infatti, l'Azienda è impegnata da tempo in un percorso di miglioramento dei propri processi per garantire le condizioni più adeguate a svolgere la propria attività in modo sicuro, sostenibile e all'avanguardia. Diverse sono le iniziative e i progetti intrapresi negli anni per migliorare la gestione delle risorse, tra cui l'aumento di utilizzo di energia da fonte rinnovabile, grazie sia al fotovoltaico sia all'acquisto, nel corso del 2023, di energia elettrica da fonte rinnovabile certificata, ed il recupero di rifiuti per la produzione di biogas.

I principali risultati ottenuti:



Energia autoprodotta con il fotovoltaico aumentata del 20%



Acquisto di energia elettrica da fonte 100% rinnovabile



81% dei rifiuti destinato a recupero



Implementazione di iniziative di economia circolare, in un'ottica antispreco

Il contributo di Milano Ristorazione ai Sustainable Development Goals



4.1

L'approccio alla sostenibilità ambientale

Milano Ristorazione pone una grande attenzione all'ambiente, mettendo la sostenibilità alla base delle proprie decisioni strategiche aziendali, sia in termini commerciali sia di attenzione alla comunità in cui opera. Per questo motivo l'Azienda si impegna costantemente nella gestione e nel monitoraggio delle proprie performance ambientali, prevedendo tutte quelle best practices orientate alla riduzione del proprio impatto, puntando anche su una catena di fornitura responsabile e sostenibile. In generale, le azioni dell'Azienda sono volte a garantire un impegno concreto nel soddisfacimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dalle Nazioni Unite, con particolare attenzione all'obiettivo 13, promuovendo una serie di iniziative volte a contrastare i cambiamenti climatici.

Nello specifico, sono numerose le azioni e le attività dedicate alla sostenibilità che Milano Ristorazione ha intrapreso negli anni, che hanno dato il via a politiche orientate all'acquisto di prodotti biologici, l'adozione di criteri ambientali e sociali per la selezione e valutazione dei propri fornitori, il costante aggiornamento dei menù in funzione di una riduzione del loro impatto ambientale, la realizzazione di progetti orientati alla diffusione di una cultura basata sulla riduzione degli sprechi alimentari, l'impegno nel recupero del cibo avanzato, iniziative di riduzione ed eliminazione dell'uso della plastica.

Al fine di perseguire il miglioramento continuo dei propri processi interni, di monitorare e gestire gli impatti ambientali delle proprie attività, **Milano Ristorazione ha implementato**, ormai da diversi anni, **un Sistema di Gestione Ambientale certificato ISO 14001:2015 all'interno del centro cottura di maggior produttività, CC Sammartini**. Per mantenere attivo ed efficace tale Sistema di Gestione, in Azienda è presente la figura del Responsabile della "Gestione Ambiente", il quale ha il compito di:

- supportare l'implementazione e l'aggiornamento del Sistema;
- definire un adeguato piano di audit ambientali interni e sui fornitori;
- gestire la raccolta e la registrazione di eventuali non conformità e assicurare l'attuazione di azioni correttive e preventive, monitorandone l'efficacia;
- favorire la diffusione e la comprensione della politica aziendale del Sistema di Gestione Integrato;
- rappresentare l'Azienda per tutte le attività connesse all'ambiente, nei confronti di organismi esterni pubblici e privati.

4.2

I consumi energetici e le emissioni

GRI 302-1, 4; GRI 305-1,2

I consumi energetici costituiscono, per Milano Ristorazione, uno degli impatti rilevanti a livello ambientale. A fronte di ciò, l'Azienda ha nominato la figura dell'Energy Manager, così come previsto dalla normativa (Legge n.10/1991), quale responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia. In particolare, questi ha il compito di promuovere un utilizzo razionale delle fonti energetiche attraverso attività di analisi e monitoraggio dei consumi al fine di perseguire una conseguente ottimizzazione, adottando tecnologie a rendimento migliore. Inoltre, l'Energy Manager è incaricato di promuovere campagne di sensibilizzazione per l'intero personale in ambito di efficientamento energetico.

Il 2023 ha registrato una stabilizzazione del fabbisogno energetico rispetto al 2022.

L'Azienda, nel 2023, **ha proseguito gli interventi di efficientamento delle proprie strutture operative**, con l'obiettivo di ridurre i costi gestionali e ottenere un risparmio energetico. Queste azioni sono in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dall'Agenda 2030 di mirare



all'aumento della quota di energie rinnovabili e al miglioramento dell'efficienza energetica (SDG 7), nonché di adottare tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente, tali da rendere le infrastrutture il più possibile sostenibili (SDG 9).

Tra gli interventi principali si ricordano:

- le attività di monitoraggio continuo dei consumi energetici presso i centri di cottura di maggiori dimensioni²⁵, al fine di tracciare tempestivamente eventuali anomalie e ridurre conseguentemente gli sprechi;
- la sostituzione di tutti gli apparecchi illuminanti dei centri produttivi con nuove lampade LED, caratterizzate da un più basso consumo energetico;
- la sostituzione progressiva di tutte quelle attrezzature di cottura ritenute oramai obsolete con nuove dotate di maggior rendimento, contribuendo così a un maggiore efficientamento delle strutture;
- l'adesione alla convenzione Consip per la fornitura di energia elettrica certificata 100% da fonti rinnovabili.

A fronte dell'attività di contenimento dei consumi legati ai centri di cottura, Milano Ristorazione ha avviato, da anni, un **sistema di monitoraggio dei consumi di energia elettrica sui centri cucina più importanti**²⁶ per numero di pasti prodotti. Questo sistema di monitoraggio opera mediante dei cluster (o circuiti indicatori), che misurano l'energia consumata ogni 15 minuti in ciascun reparto e, tramite la stesura di un report periodico da parte di un ente esterno, vengono evidenziati tutti i livelli di superamento delle soglie di allarme precedentemente preimpostate. Questa attività permette di tenere sotto controllo i consumi energetici e di intervenire tempestivamente qualora si rilevasse un consumo anomalo.

Nel 2023 è stata, inoltre, redatta la terza diagnosi energetica secondo il D.Lgs. 102/2014. Tale diagnosi ha coinvolto e posto sotto analisi i cinque siti di maggiori dimensioni²⁷ e, dunque, i relativi consumi, rilevando come tali siti siano già energeticamente efficienti ed evidenziando ulteriori piccoli accorgimenti possibili per un'ulteriore riduzione dei consumi.

Accanto alle azioni volte all'efficientamento energetico, l'Azienda condivide internamente procedure indirizzate a un più efficace utilizzo delle diverse attrezzature, relative alla modalità di conduzione e di spegnimento degli impianti e di utilizzo delle attrezzature per un maggiore risparmio energetico. Infine, fornisce indicazioni sulle buone pratiche per il risparmio energetico relative a un più efficiente utilizzo dei dispositivi elettronici aziendali, degli impianti di illuminazione aziendale, degli impianti di riscaldamento e climatizzazione, ecc.

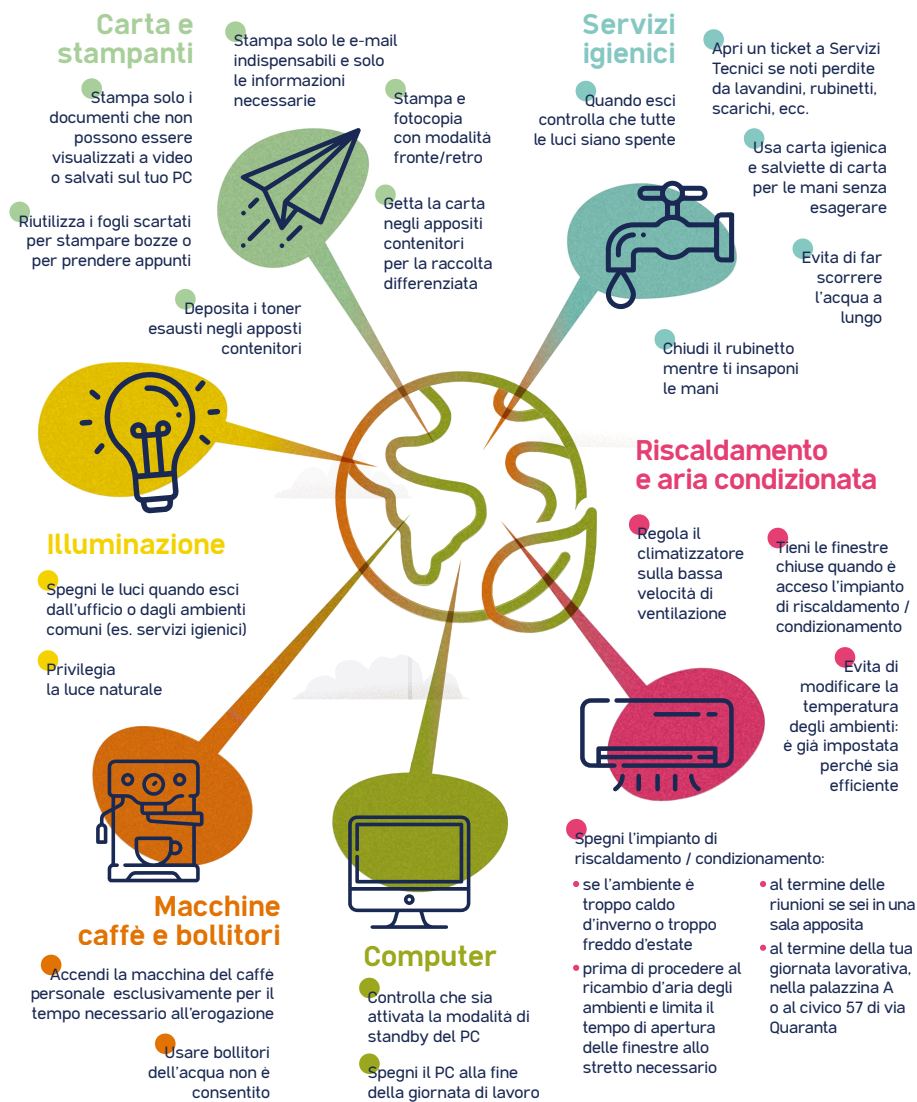

100%
 della fornitura
 di energia elettrica
 da fonti rinnovabili
 certificate

25 Colleoni, Dora Baltea, Quaranta, Sammartini, Ucelli di Nemi.

26 Colleoni, Dora Baltea, Sammartini, Ucelli di Nemi.

27 Colleoni, Dora Baltea, Quaranta, Sammartini, Ucelli di Nemi.





« Locandina "MiriAmo alle nostre risorse" affissa in Azienda per sensibilizzare i dipendenti sulle buone pratiche per risparmiare energia, acqua e carta.

In generale, i consumi energetici di Milano Ristorazione sono da ricondurre principalmente alle attività di produzione dei pasti presso i centri di cottura, ma anche, in misura inferiore, alla climatizzazione delle diverse strutture aziendali e alle attività svolte negli uffici amministrativi. Di seguito vengono riportati i dati quantitativi relativi ai consumi energetici per il triennio 2021-2023.

CONSUMI ENERGETICI (GJ ²⁸)	2021	2022	2023
CONSUMI ENERGETICI DA FONTI NON RINNOVABILI			
Gas naturale	17.057,18	20.015,84	21.800,40
Carburante per flotta aziendale	582,86	712,13	728,69
Diesel	47,70	46,02	32,06
Benzina	373,21	594,68	683,94
GPL	161,95	71,43	12,69
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	16.968,60	16.216,92	10.674,99
CONSUMI ENERGETICI DA FONTI RINNOVABILI			
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	-	-	5.466,13
Energia elettrica autoprodotta e consumata	14,59	129,14	161,91
TOTALE CONSUMI	34.623,23	37.074,03	38.832,13

28 I fattori di conversione impiegati per trasformare le differenti quantità energetiche in GJ sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni.

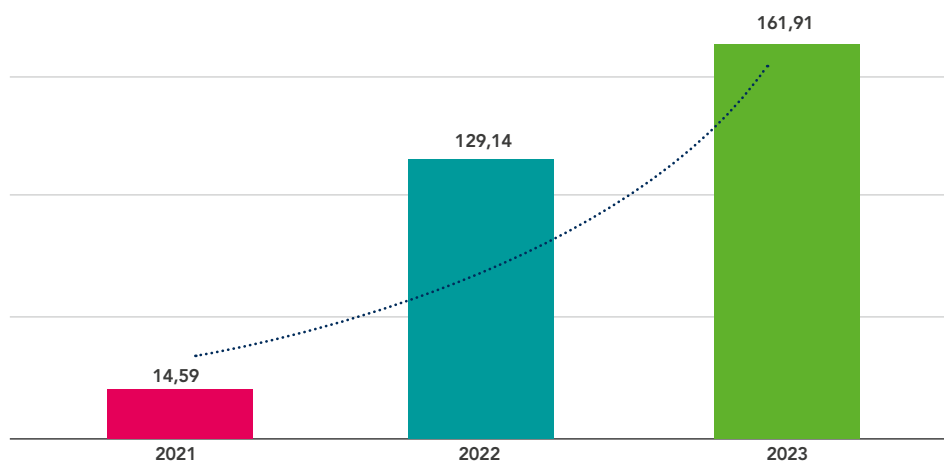
Il consumo energetico totale, per l'anno 2023, ammonta a circa 38.832,13 GJ, caratterizzando un trend in aumento dei consumi per il triennio di riferimento. Nello specifico, rispetto all'anno precedente, nel 2023 è stato registrato un leggero aumento di poco più del 4% del consumo energetico totale, pari a circa l'11% rispetto al 2021. Ciò è legato ad un aumento dei pasti prodotti pari a circa il 4% rispetto al 2022 ed al 14% rispetto al 2021. In relazione ai consumi di carburante per la flotta aziendale, nel 2023 si registra una continua e sensibile riduzione del ricorso al GPL, in linea con l'anno precedente, in quanto trattasi di un carburante meno efficiente rispetto ad altri. Nel 2021 è stato avviato il rinnovamento del parco auto aziendale che ha visto una progressiva sostituzione delle vetture a GPL con quelle a benzina. Anche per quanto riguarda il diesel si registra, nel 2023, un'importante riduzione dei consumi rispetto al precedente anno, pari a quasi 30%. Per quanto riguarda il consumo di benzina, nel corso del 2023 si è registrato un aumento del 15% rispetto al 2022.

Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica, nel 2023 l'Azienda ha aderito alla convenzione CONSIP per la **fornitura di energia elettrica, attivando l' "Opzione Verde"**. Tale iniziativa, che certifica l'acquisto di energia elettrica da fonte rinnovabile tramite Garanzia di Origine, evidenzia l'impegno di Milano Ristorazione nella riduzione del proprio impatto sull'ambiente.

Inoltre, grazie ai due impianti fotovoltaici installati, rispettivamente presso il centro cottura Quaranta e il centro cottura Sammartini, l'Azienda ha visto **l'autoproduzione e l'autoconsumo di circa 161,91 GJ di energia pulita**, consentendo quindi il percorso di riduzione delle emissioni indirette derivanti dall'acquisto di energia elettrica da fonte non rinnovabile.

+25%
di energia elettrica da fonti rinnovabili autoprodotta e consumata

ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA E CONSUMATA (GJ)



Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica, per gli anni 2022 e 2023 si è registrato un decremento rispetto al 2021 grazie alle attività di efficientamento delle attrezzature.

LE EMISSIONI DI GAS A EFFETTO SERRA

Le emissioni di gas serra collegate alle attività di Milano Ristorazione possono essere suddivise in emissioni dirette e indirette.

Le emissioni dirette (Scope 1) derivano dalla combustione diretta di combustibili fossili per la produzione di energia elettrica e termica, per il rifornimento di veicoli di trasporto o dalla dispersione di gas fluorurati utilizzati per la refrigerazione, il condizionamento e il funzionamento delle pompe di calore. Nel caso di Milano Ristorazione, questo tipo di emissioni sono prodotte principalmente dalla combustione di gas naturale e dai carburanti della flotta aziendale.

Le emissioni indirette (Scope 2) fanno invece riferimento alla produzione di energia elettrica acquistata e consumata dall'organizzazione per il funzionamento delle apparecchiature dei centri cucina e l'illuminazione delle strutture aziendali.

Con riferimento particolare alle emissioni di Scope 2, legate all'acquisto e al consumo di energia elettrica, per una piena aderenza con i GRI Standard, sono state calcolate sia tramite l'approccio "location-based" sia attraverso l'approccio "market-based". Mentre

la metodologia location-based considera l'intensità media delle emissioni di gas serra delle reti nazionali sulle quali si verifica il consumo di energia, la metodologia market-based considera le emissioni specifiche del fornitore che l'Azienda ha intenzionalmente scelto, con forma contrattuale, per l'approvvigionamento energetico.

EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 ²⁹ (tCO ₂ e)	2021	2022	2023
Gas naturale	962,02	1.124,34	1.227,22
Carburante per flotta aziendale	40,72	50,85	47,52
<i>Diesel</i>	3,57	3,44	2,26
<i>Benzina</i>	26,79	42,84	44,45
<i>GPL</i>	10,36	4,57	0,81
F-GAS	288,34	54,91	44,60
TOTALE SCOPE 1	1.291,08	1.230,10	1.319,34

EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 ³⁰ (tCO ₂ e)	2021	2022	2023
Energia elettrica acquistata (Metodo Location Based)	1.206,66	1.319,88	1.385,00
Energia elettrica acquistata (Metodo Market Based)	2.152,04	2.056,71	1.355,58

TOTALE EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 + INDIRETTE SCOPE 2 (tCO ₂ e)	2021	2022	2023
Metodo Location Based	2.497,74	2.549,98	2.704,34
Metodo Market Based	3.443,12	3.286,81	2.674,92

Nel complesso, il totale delle emissioni dirette e indirette (Scope 1 e Scope 2) di Milano Ristorazione, rispetto al 2022, ha registrato un leggero incremento pari a quasi il 6% per le emissioni calcolate secondo la metodologia di calcolo location-based, e una riduzione di quasi il 19% per quelle calcolate con la metodologia market-based.

Con l'obiettivo di ridurre il proprio impatto emissivo, l'Azienda ha anche adottato apparecchiature di refrigerazione che funzionano con gas refrigeranti quali butano e CO₂, che si caratterizzano per essere più efficienti e con un impatto estremamente ridotto. Inoltre, la sostituzione della caldaia a gasolio presente nella sede centrale di via Quaranta (uffici e Centro Cucina Quaranta) con una nuova a metano ha permesso di ottenere una maggiore efficienza, abbattendo considerevolmente gli impatti ambientali negativi.

-34%

delle emissioni di CO₂ equivalente tra il 2015 e il 2022, grazie all'aumento di materie prime vegetali e legumi per i nostri piatti in menù

RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CO₂E GENERATE DAI MENÙ

Tra i migliori risultati ottenuti in tema ambientale, si evidenzia la **riduzione del 34% delle emissioni di CO₂e generate dai menù delle mense scolastiche** dal 2015 al 2022, ottenuto grazie alla collaborazione con la Food Policy di Milano. Si tratta del miglior risultato ottenuto a livello non solo locale, ma anche europeo e internazionale, tra i 38 aderenti all'iniziativa Cool Food Pledge, tutte realtà della ristorazione collettiva che preparano complessivamente 940 milioni di pasti all'anno.

Il World Resources Institute, autorevole centro di ricerca internazionale, ha analizzato, anno dopo anno, gli acquisti di cibo delle mense scolastiche di Milano, nonché di grandi mense aziendali come quelle di Ikea, Bloomberg, Nestlè, Morgan Stanley, World Bank,

29 I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment Food & Rural Affairs) dei rispettivi anni.

30 I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono tratti, rispettivamente, dal Report 386/2023 pubblicato da ISPRA, per quanto riguarda il metodo di calcolo Location Based, e dall'European Residual Mixes di AIB dei rispettivi anni per quanto riguarda il metodo di calcolo Market Based. Si precisa che i dati messi a disposizione da ISPRA e AIB sono espressi esclusivamente in CO₂ e non includono altri gas serra nell'equivalente di anidride carbonica (CO₂e). Nel testo è stato scelto di mantenere l'unità di misura CO₂e per garantire uniformità e chiarezza, data anche la trascurabilità dell'impatto dei gas serra diversi dalla CO₂ nella produzione di energia elettrica.

Hilton Hotels, Max Burger, di mense ospedaliere a Boston, New York, Los Angeles, San Francisco e di mense universitarie come Harvard e Pittsburgh.

Milano è stata la prima città ad aderire al programma – seguita da Toronto, Copenaghen e Ghent – e **si è confermata come città più sostenibile**, riuscendo a ridurre le proprie emissioni di gas serra del -34% e -35% per 1.000 kg cal.

4.3

I consumi idrici

GRI 303-5



-1,6%

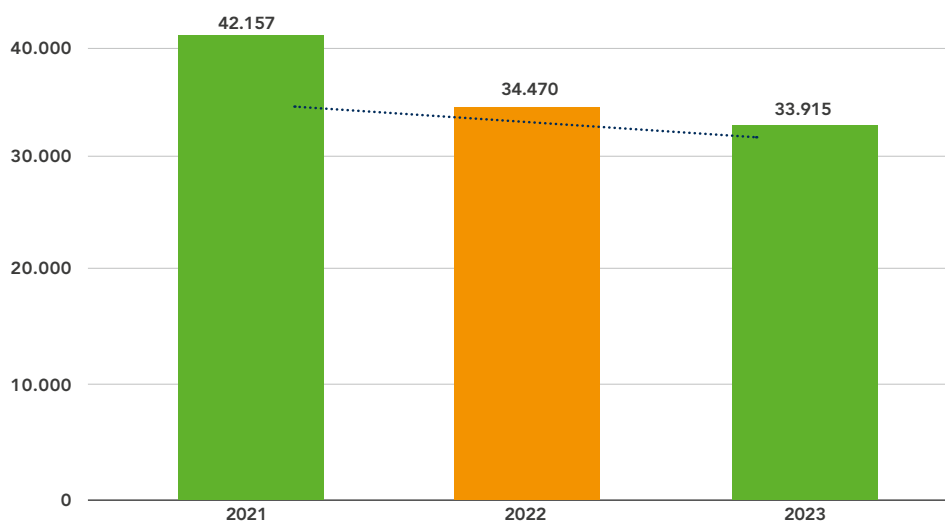
continua la riduzione dei consumi idrici e l'attenzione all'ambiente

I consumi idrici costituiscono un importante impatto dell'attività aziendale dell'organizzazione, legati principalmente alla produzione dei pasti, al lavaggio di attrezzature e utensili e, in misura minore, ai servizi igienici delle diverse strutture aziendali, come centri cucina e uffici amministrativi.

I **consumi idrici** registrati per il periodo di rendicontazione **ammontano a 33.915 megalitri**, registrando un trend in calo, con una diminuzione di quasi il 2% rispetto al 2022 e 20% rispetto al 2021. Tale diminuzione è dovuta alla cessazione dell'attività del Centro Cucina Gargano, il quale veniva alimentato interamente a vapore, con un conseguente ingente dispendio della risorsa idrica.

Una quota irrisoria del totale di acqua consumata viene utilizzata per il raffreddamento degli impianti e delle attrezzature dei centri cucina, indispensabile per la corretta manutenzione della linea di produzione.

CONSUMO IDRICO TOTALE (MEGALITRI)



4.4

La gestione dei rifiuti

GRI 306-3,4,5

I principali processi che in Milano Ristorazione possono generare degli scarti sono da ricondurre principalmente alle attività legate al core business dell'organizzazione, ovvero: processi produttivi dei centri cucina (attività in cui si ricevono le materie prime e si trasformano in pasto finale, pronto per la somministrazione); attività di manutenzione di impianti e attrezzature; attività accessorie di igiene dei luoghi e delle attrezzature; e ai processi aziendali, che riguardano le attività svolte negli uffici amministrativi.

Milano Ristorazione non produce rifiuti pericolosi; la categoria di rifiuti più rilevante per l'organizzazione è rappresentata da oli animali e vegetali esausti derivanti dai processi di cottura dei pasti, fanghi da depurazione delle acque di scarico, fanghi da fosse settiche, e materiali ferrosi derivanti da attrezzature di cucina dei centri cottura. La gestione di questa tipologia di rifiuti avviene in conformità con quanto prescritto dalla normativa vigente (D.Lgs. 152/2006).

Dal 2020 l'Azienda è impegnata nel progetto di recupero dei fanghi provenienti dai processi di degrassamento delle acque di scarico. Nel 2023, l'accordo con Gruppo CAP (gestore del servizio idrico integrato dei Comuni della Città metropolitana di Milano) ha portato una quota pari a circa l'82% di rifiuti avviati a recupero per la produzione di biogas utile per alimentare i processi e le attività dell'impianto di depurazione a Robecco sul Naviglio (nel 2022 la quota si era attestata a circa il 66%). Non solo, l'Azienda si impegna anche a **gestire il conferimento degli oli esausti delle cucine** permettendo così un loro riutilizzo per la produzione di biocarburanti o bio-lubrificanti. In particolare, nel 2023 il conferimento agli appositi centri di raccolta è stato di circa 7 tonnellate.

Questo intervento mira a rispettare l'obiettivo 11 di sviluppo sostenibile, che intende promuovere una migliore qualità dell'aria e gestione dei rifiuti.

Inoltre, l'Azienda genera, in misura più contenuta, rifiuti assimilabili alla categoria di rifiuti urbani, la cui raccolta e il successivo smaltimento vengono effettuati dalle aziende municipalizzate. Questi rifiuti ricomprendono le frazioni organiche e i materiali da imballaggio come carta e plastica. Milano Ristorazione, in ogni sua struttura aziendale, si adopera nel seguire correttamente la raccolta differenziata di tali rifiuti, seguendo le indicazioni fornite da ciascun operatore di riferimento.

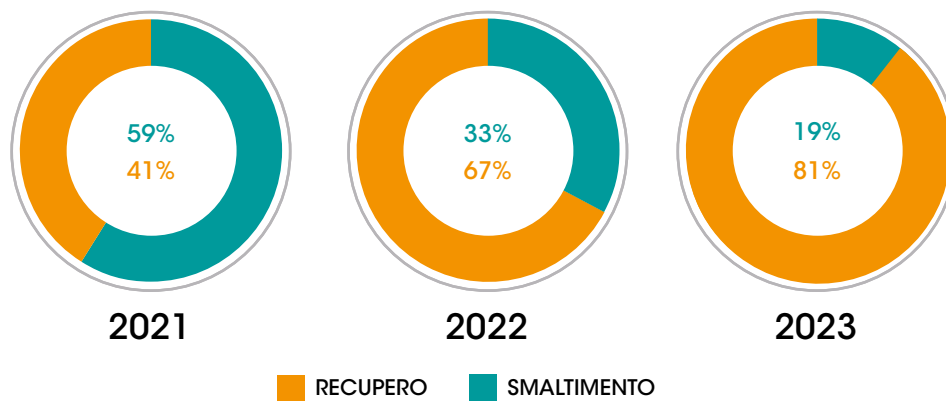
La presenza di un Sistema di Gestione Ambientale permette all'Azienda di gestire e monitorare, nonché minimizzare, i rifiuti in modo più efficiente.



QUANTITÀ DI RIFIUTI SPECIALI (tonnellate) PER MODALITÀ DI GESTIONE	2021	2022	2023
Rifiuti non pericolosi	218,2	198,9	193,56
Avviati a smaltimento	88	66,1	36,4
Incenerimento	-	-	-
Conferimento in discarica	88,4	66,1	36,4
Altre operazioni di smaltimento	-	-	-
Non avviati a smaltimento	129,8	132,8	157,16
Preparazione per il riutilizzo	-	-	-
Riciclo	33,4	22,7	37,3
Altre operazioni di recupero	96,4	110,1	119,86

La totalità dei rifiuti prodotti dall'Azienda afferisce alla categoria di rifiuti non pericolosi. Di questi circa l'81% è stato recuperato anziché avviato a smaltimento.

GESTIONE DEI RIFIUTI NEL TRIENNIO (%)



4.4.1. LA RIDUZIONE DEGLI SPRECHI ALIMENTARI

Adottare un approccio orientato alla sostenibilità significa anche impegnarsi nella diffusione di una cultura anti-spreco, con azioni volte alla riduzione degli sprechi alimentari. Infatti, Milano Ristorazione è particolarmente attenta ad adottare e sviluppare iniziative orientate in tal senso e ad attuarle, soprattutto, all'interno delle scuole. In particolare, la Società intende contribuire concretamente al soddisfacimento dell'obiettivo 12 di sviluppo sostenibile che ha lo scopo, tra le altre cose, di dimezzare lo spreco alimentare e di diminuire i rifiuti alimentari e le perdite di cibo lungo le catene di produzione e fornitura, nonché nella fase di consumo finale.

L'approccio dell'Azienda **prevede politiche e attività per prevenire e ridurre gli scarti alimentari**. In particolare, l'impegno è nel contenimento delle eccedenze alimentari e nello sviluppo di iniziative volte alla raccolta del cibo non consumato all'interno dei refettori.

Nel 2023 i quantitativi donati sono stati di circa 1.438 kg di derrate per un importo totale di € 7.254,63. Le principali associazioni a cui sono state donate le derrate sono state la Fondazione F.lli San Francesco e la Fondazione Banco Alimentare Onlus.

Inoltre, presso i refettori sono proseguite anche nel 2023 le donazioni di pane e frutta. Nello specifico, ne sono state raccolte e recuperate elevate quantità da diverse associazioni (Siticibo: 19.736 kg di pane; 42.046 kg di frutta; 1.006 dessert; Presidente dell'Istituto e Associazione Genitori della scuola primaria di via Forze Armate per Caritas e Opera San Vincenzo: 1.211 kg di frutta).

LE PRINCIPALI AZIONI DI MILANO RISTORAZIONE



L'ottimizzazione dei processi produttivi al fine di agire a monte della catena produttiva, nella fase iniziale di preparazione dei pasti.



La ricerca continua in ottica di miglioramento del gradimento dei menù offerti.



La promozione di attività formative e informative nell'ottica di diffondere una cultura anti-spreco e un'educazione alimentare adeguata.



Il recupero del cibo e le attività di donazione, avvalendosi di proficue collaborazioni, al fine di agire a valle della produzione, nella fase successiva all'erogazione del servizio.

LA PREVENZIONE DEGLI SPRECHI

La sperimentazione di nuove ricette

Per migliorare il gradimento dei piatti e ridurre così gli scarti, l'impegno preso da Milano Ristorazione è stato quello di avviare un'attività di sperimentazione, a gennaio 2023, che prevede la proposta di nuove ricette a campioni selezionati di utenti, al fine di apportare un miglioramento del livello di gradimento dei piatti esistenti o, eventualmente, anche all'introduzione di nuove ricette.

Frutta a metà mattina

È l'iniziativa, nata nel 2016, attraverso la quale Milano Ristorazione insieme al Comune di Milano e grazie al prezioso contributo del programma "QuBi, la ricetta contro la povertà infantile" promosso dalla Fondazione Cariplo, propone a tutte le scuole primarie di Milano, aderenti su base volontaria, di sostituire la merenda acquistata dalle famiglie e consumata abitualmente dalle bambine e dai bambini a scuola, anticipando al momento dell'intervallo la distribuzione della frutta o del dessert previsti a fine pasto.

Gli obiettivi di questo progetto sono molteplici:

- migliorare l'equilibrio della giornata alimentare degli alunni;
- abituare il gusto, rinforzando i comportamenti positivi;
- permettere l'adozione di un corretto stile alimentare;
- favorire un maggiore consumo degli alimenti del pranzo a scuola;
- ridurre gli sprechi alimentari.

Durante l'anno solare 2023 sono state registrate adesioni per un totale di 68 plessi, 812 classi e 16.421 utenti, comprensive delle scuole che hanno aderito tardivamente a gennaio 2023 (2 scuole con 21 classi e 398 bambini) e quelle iscritte tra mese di ottobre e dicembre 2023 per l'anno scolastico 2023/24.

IL RECUPERO DELLE ECCEDENZE

Il Sacchetto Salvamerenda

Il "Sacchetto salvamerenda" è uno strumento che coinvolge direttamente gli studenti per contrastare lo spreco alimentare nelle scuole. Nato nel 2014 dalla collaborazione con l'Assessorato all'Educazione e all'Istruzione del Comune di Milano, si tratta di uno strumento educativo che viene fornito gratuitamente da Milano Ristorazione alle scuole che ne fanno richiesta. È un sacchetto lavabile, riutilizzabile e riciclabile, adatto a contenere gli alimenti. Può essere portato in refettorio per riporvi il pane e la frutta o il dessert, qualora non vengano consumati durante il pranzo a scuola.

Da gennaio a dicembre 2023 sono stati distribuiti 24.060 sacchetti in 91 scuole di Milano (ovvero 9.730 tra gennaio e maggio in riferimento all'anno scolastico 2022/23 e 14.330 sacchetti tra settembre e dicembre per l'anno scolastico 2023/24).

Sificibo, la raccolta del cibo non consumato nei refettori

La campagna "lo non spreco" prevede diverse iniziative messe in campo contro lo spreco alimentare. Una di queste, attiva da diversi anni, è la collaborazione con Sificibo, programma della Fondazione Banco Alimentare Onlus, con l'obiettivo di raccogliere le eccedenze di pane e frutta nelle diverse scuole aderenti, contribuendo alla successiva redistribuzione giornaliera tra numerosi enti caritatevoli e le strutture di accoglienza.

Nel 2023, il numero di scuole che hanno aderito al progetto sono state 56, in aumento rispetto agli anni precedenti (nel 2021 il numero è stato di 37; nel 2022 il numero è stato di 50). Anche i numeri delle eccedenze raccolte sono in aumento rispetto al precedente anno con 19.736 kg di pane, 42.046 kg di frutta, 1.006 dessert (nel 2022 sono stati recuperati 10.915 kg di pane e 30.067 kg di frutta).



La riqualificazione dei refettori come azione di nudging per la riduzione degli sprechi

Nel mese di febbraio, Milano Ristorazione, in collaborazione con l'Area Food Policy del Comune di Milano, ha avviato un progetto pilota volto alla **riqualificazione di alcuni refettori** dedicati alla scuola primaria, grazie al supporto del programma europeo Horizon 2020 Food Trails.

L'obiettivo è stato quello di **progettare e realizzare ambienti rinnovati e accoglienti, in grado di conferire maggior benessere ai bambini e alle bambine, migliorando di conseguenza la loro "esperienza del pranzo"**.

Nei mesi estivi, pertanto, è stata avviata e completata la **ristrutturazione ambientale** dei refettori delle scuole primarie di via Vespri Siciliani 75, di via Forze Armate 65, di via Corridoni 34 e di via Giusti 15, collocati in **ambiti eterogenei del territorio cittadino** – due centrali (Municipio 1) e due periferici (Municipi 6 e 7).

Questa attività ha compreso l'installazione di soffitti fonoassorbenti, il rifacimento dei pavimenti, l'attivazione di illuminazione a Led, l'applicazione di pellicole antisolari alle finestre, nonché il rinnovo di tutti gli arredi e la tinteggiatura e decorazione delle pareti, seguendo un percorso grafico e narrativo che ripercorre la strada compiuta dai prodotti della nostra terra per arrivare alla nostra forchetta.

Per poter valutare l'impatto generato dal miglioramento del contesto ambientale abbinato allo specifico storytelling, è stata predisposta, nei refettori coinvolti, un'**attività di pesatura degli avanzi** pre-riqualificazione, la quale è stata comparata con la pesatura degli avanzi negli stessi refettori nel periodo post-riqualificazione al fine di misurare, attraverso l'eventuale riduzione degli avanzi, l'impatto positivo sul consumo del pasto.

I dati raccolti sono in fase di analisi e approfondimento. In ogni caso, da una prima valutazione, è possibile affermare che il progetto di riqualificazione **ha generato un impatto positivo sul consumo del pasto**, con apprezzabile riduzione degli avanzi. Completato il processo di analisi, saranno valutate modalità, tempistiche e investimenti per estendere tale progetto ad altri refettori.



4.4.2. L'ECONOMIA CIRCOLARE

GRI 301-1; 306

L'economia circolare è un modello di produzione e consumo che si basa su tre principi: eliminare gli sprechi e ridurre l'inquinamento, promuovere la circolarità di materiali e prodotti attraverso attività di riuso, recupero e riciclo, supportare la progressiva rigenerazione delle risorse naturali. Tali principi contrastano con il tradizionale modello economico lineare, fondato sul tipico schema "estrarre, produrre, utilizzare e gettare". Un'economia di tipo circolare, una volta che il prodotto ha terminato la sua funzione, sostiene la reintroduzione dei materiali di cui tale prodotto è composto all'interno del ciclo produttivo, generando ulteriore valore. Ciò permette di ridurre al minimo le risorse impiegate e i rifiuti generati, in un'ottica di maggiore efficienza nell'uso delle risorse.

Milano Ristorazione lavora per fornire un suo contributo all'integrazione del concetto di circolarità all'interno del proprio sistema produttivo, in linea con lo scopo di ridurre la generazione di rifiuti e tutelare l'ecosistema in cui opera. Infatti, l'Azienda si impegna a svolgere un ruolo attivo nella raccolta, selezione e riciclo efficienti all'interno delle proprie strutture. Questo consente alla Società di contribuire al soddisfacimento dell'obiettivo 12 di sviluppo sostenibile.

Nel corso degli anni, Milano Ristorazione ha attivato iniziative in tal senso, tra cui la **scelta di sostituire le stoviglie monouso in plastica** con quelle realizzate in materiale biodegradabile e compostabile, nella logica di una visione volta alla trasformazione dei rifiuti in risorse. Ciò in linea con il Green Public Procurement che ha, tra i tanti obiettivi, quello di ricercare e scegliere soluzioni che abbiano il minor impatto possibile sull'ambiente nell'intero ciclo di vita di un prodotto. Le stoviglie monouso compostabili, non solo sono già generati da una risorsa riutilizzata, ma consentono anche di gestire in modo più efficiente i rifiuti presso le strutture adibite alla somministrazione dei pasti.

Un'ulteriore importante iniziativa che Milano Ristorazione porta avanti dal 2020, è il progetto di **recupero dei fanghi provenienti dai processi di degrassamento delle acque di scarico** (vedasi cap. 4.4), effettuato prima presso il centro cottura Sammartini e negli anni successivi esteso ad altri centri cucina. Infatti, l'Azienda ha previsto degli appositi sistemi di raccolta e separazione dei fanghi da degrassamento nei propri centri cucina di maggiori

dimensioni, evitandone l'immissione in fognatura e permettendo una loro valorizzazione nell'impianto di depurazione del Gruppo CAP a Robecco sul Naviglio. L'obiettivo del progetto è quello di consentire il recupero dei fanghi, che altrimenti verrebbero destinati a smaltimento presso siti autorizzati, per la produzione di biogas come soluzione efficace per produrre energia rinnovabile.

UNO SGUARDO AL FUTURO

100 Climate-Neutral and Smart Cities Mission by 2030: il Climate City Contract della Città di Milano

La Commissione Europea ha lanciato, nel 2020, la Missione "100 climate-neutral and smart cities by 2030", avente come scopo il raggiungimento della neutralità climatica entro il 2030 in cento città dell'Unione Europea.

Insieme a Bergamo, Bologna, Firenze, Padova, Parma, Prato, Roma e Torino, **Milano è una delle nove città italiane selezionate per partecipare alla Missione**, come annunciato nel corso del 2022 dalla Commissione europea.

Ciascuna delle città partecipanti ha presentato un proprio Climate City Contract, contenente un piano di azione per raggiungere la neutralità climatica (considerando gli ambiti-chiave legati alla produzione di energia, all'edilizia, ai trasporti, alla gestione dei rifiuti) e il relativo piano di investimenti correlato alle azioni da mettere in campo con una coalizione ampia di soggetti che si impegnano con l'Amministrazione nel contribuire all'obiettivo.

La partecipazione del Comune di Milano si inserisce nel quadro di una serie di iniziative nazionali e internazionali sui temi della transizione ambientale, della decarbonizzazione e della sostenibilità, su cui l'Amministrazione è impegnata da anni.

Tra i soggetti individuati dal Comune di Milano vi è Milano Ristorazione che, nell'ambito del Climate City Contract, si è impegnata nel raggiungimento di due grandi obiettivi:

- **l'elettrificazione dell'intera flotta automezzi per il trasporto dei pasti**, che prevede, entro il 2030, l'acquisizione di circa 120 furgoni full-electric;
- **l'implementazione di 6 nuovi impianti fotovoltaici** entro il 2030 dei quali, alcuni saranno installati su edifici in uso alla Società, altri su immobili ad uso condiviso con gli istituti scolastici.

I contenuti del Climate City Contract di Milano rispettano gli obiettivi richiesti dalla Commissione Europea prevedendo, attraverso l'implementazione delle azioni previste, un abbattimento delle emissioni di CO₂ della città, utile a contribuire all'obiettivo di neutralità climatica entro il 2030, unitamente alle azioni già previste nel Piano Aria e Clima del Comune di Milano.

Trattandosi di un processo ciclico e inclusivo, lo stato di avanzamento delle azioni indicate nel Climate City Contract e i loro impatti saranno oggetto di monitoraggio con cadenza indicativamente biennale da parte del Comune di Milano.





5

Le persone e l'ambiente di lavoro

Il capitale umano è il vero valore per Milano Ristorazione, un asset strategico in grado di produrre impatti decisivi su tutta la catena del valore, facendo leva sulle persone che consentono, con la loro passione e professionalità, di affrontare le specifiche esigenze dell'utenza.

I principali risultati ottenuti:



75% di dipendenti di genere femminile



Numero di infortuni in calo del 14% rispetto al 2022



821 valutazioni delle performance effettuate

Il contributo di Milano Ristorazione ai Sustainable Development Goals



5.1

La gestione delle risorse umane

Le risorse umane rappresentano le fondamenta di Milano Ristorazione e, pertanto, **la valorizzazione e lo sviluppo delle loro competenze sono da sempre una tematica importante per l'Azienda**. Sono più di 800 le persone impiegate nelle varie direzioni aziendali: dal personale operativo nei centri cucina, al personale di sede che lavora nelle diverse direzioni e funzioni aziendali. Queste risorse operano in sinergia tra di loro, a partire dalla gestione degli acquisti per l'approvvigionamento delle materie prime fino alla gestione logistica delle merci, passando per l'elaborazione dei menù e l'organizzazione operativa dei centri cucina, nonché nella gestione delle risorse umane, dell'amministrazione, dei sistemi informativi, dei servizi tecnici e delle relazioni con l'utenza.

Dato l'elevato numero dei dipendenti presenti all'interno dell'organizzazione, Milano Ristorazione è molto attenta alla gestione delle proprie risorse, basando le relazioni su una comunicazione interna efficace e sulla condivisione degli obiettivi aziendali e, più in generale, della propria mission.

Le persone che operano all'interno dell'Azienda rappresentano uno stakeholder chiave che Milano Ristorazione si impegna a tutelare, coinvolgere e sviluppare in una prospettiva che favorisca efficienza ed efficacia operativa in un contesto di costante scambio di informazioni e know-how, anche con l'obiettivo di accrescere le competenze di ruolo all'interno dell'Azienda. Anche per questo, Milano Ristorazione punta molto su una comunicazione interna diffusa, sia attraverso la intranet aziendale sia la casella e-mail, al fine di mantenere costantemente informati i propri dipendenti su tutte le novità aziendali.

La gestione del capitale umano si fonda sulla consapevolezza che nutrire il talento e coltivare le potenzialità dei propri dipendenti, attraverso lo sviluppo delle competenze, favorisca la crescita dell'Azienda, permettendole di essere ancora più competitiva in un mercato caratterizzato da sempre maggiori esigenze di consumo.

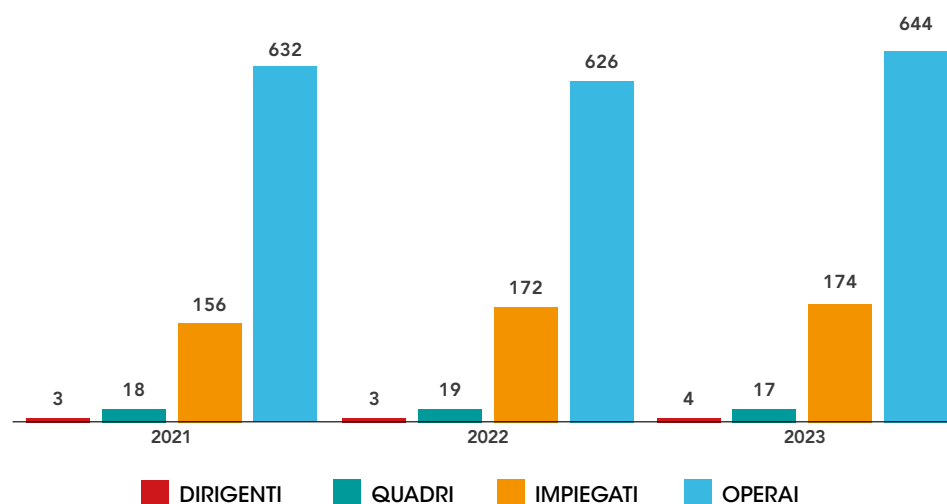
5.1.1. IL PERSONALE E LA SELEZIONE DI NUOVE RISORSE

GRI 2-7; 2-8; 2-19; 2-20; 2-30; 401-1; 401-3; 405-1

Il personale di Milano Ristorazione, al 31 dicembre 2023, si compone complessivamente di 839 persone, con un dato in lieve aumento, rispetto al 2022 (820 persone).

Nello specifico, nell'anno di rendicontazione di riferimento, i dipendenti afferiscono prevalentemente alla categoria professionale degli operai, rappresentando il 77% del totale, e a quella degli impiegati, che rappresenta il 21%. Il grafico sottostante riporta il totale dei dipendenti, suddivisi per categoria professionale, per il triennio 2021-2023.

TOTALE DIPENDENTI PER FIGURA PROFESSIONALE

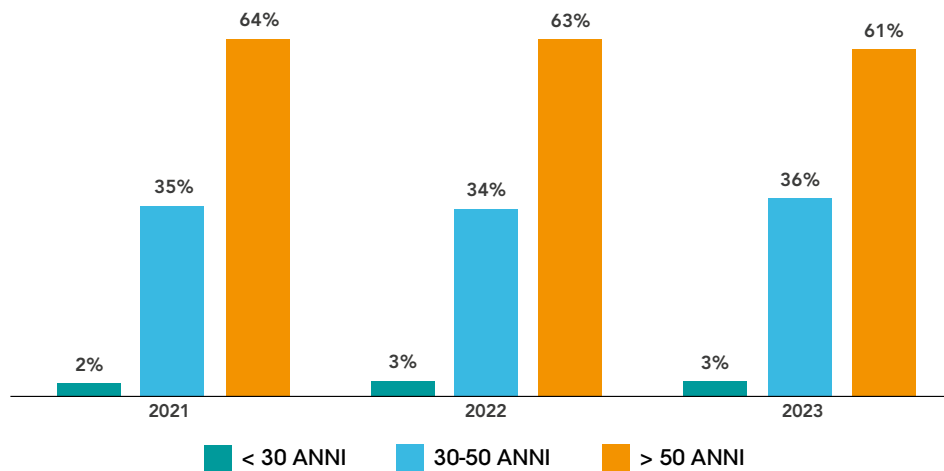


21

bandi di selezione per il personale pubblicati nel 2023

L'organico risulta vario in termini di età dei singoli dipendenti: il 36% ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, la categoria al di sopra dei 50 anni rappresenta il 61%, mentre la categoria al di sotto dei 30 anni costituisce un 3% del totale. Inoltre, **circa il 75% del capitale umano risulta costituito da dipendenti donne**, dato invariato rispetto al 2022 e al 2021. Ciò in linea con l'obiettivo 5 di sviluppo sostenibile, orientato al sostenimento delle pari opportunità tra uomini e donne nella vita economica, anche in termini di parità di partecipazione a tutti i livelli. Infatti, una buona fetta di personale femminile si trova all'interno delle categorie professionali intermedie e apicali.

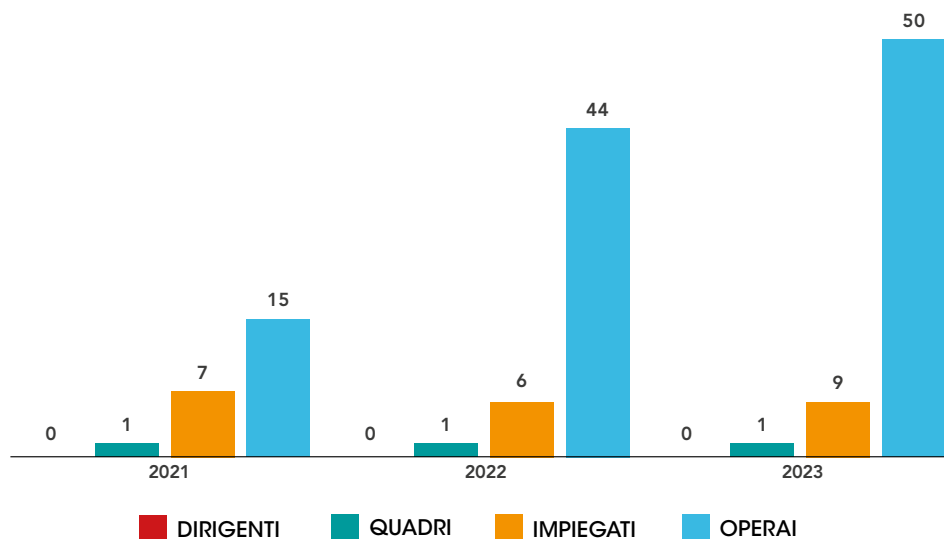
PERCENTUALE DI DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ



79
nuovi dipendenti
assunti nel corso
del 2023

All'interno dell'organico di Milano Ristorazione è presente una quota di risorse afferente alle categorie protette. L'Azienda, infatti, **si impegna fortemente a rispettare l'obiettivo 10 di sviluppo sostenibile, promuovendo l'inclusione sociale di tutti**. Nel 2023 erano presenti 60 dipendenti appartenenti alle categorie protette, in aumento del 18% rispetto al 2022. Tra questi, il 77% è di genere femminile. Le fasce d'età in cui si concentrano i dipendenti appartenenti alle categorie protette sono quella tra i 30 anni e i 50 anni e la fascia di età superiore ai 50 anni, rappresentando, rispettivamente, il 45% e il 55% del totale.

CATEGORIE PROTETTE TRA I DIPENDENTI, PER FIGURA PROFESSIONALE



La totalità dei lavoratori dipendenti di Milano Ristorazione è assunta a tempo indeterminato, in continuità con gli anni precedenti. Questo dato conferma quanto la Società privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine, in linea con la propria politica aziendale e con l'impegno

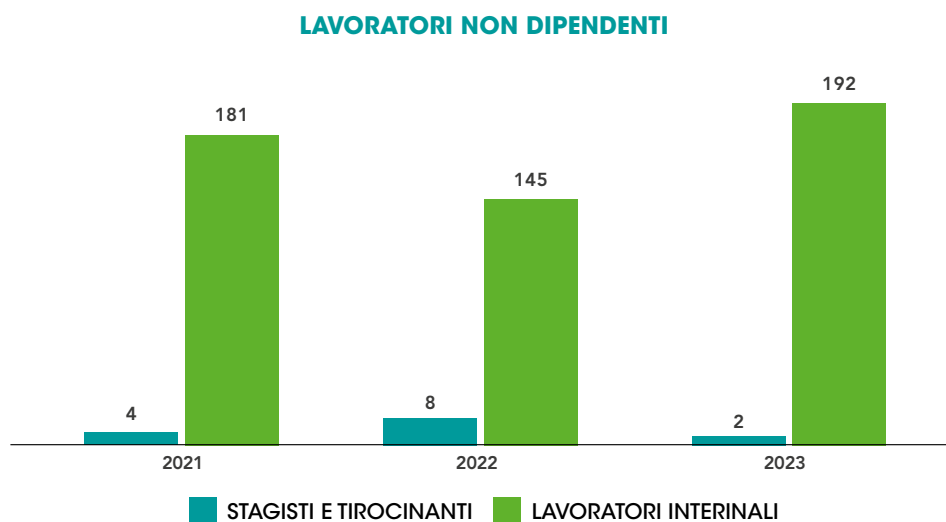
volto ad assicurare la stabilità dei rapporti di lavoro e l'investimento di lungo periodo nelle risorse umane, in linea con l'obiettivo 8 di sviluppo sostenibile. Fanno eccezione i contratti di lavoro somministrato, sottoscritti per eventuali sostituzioni temporanee del personale assente avente diritto alla conservazione del posto e per la copertura di posti vacanti nelle more dell'attivazione e del completamento delle procedure selettive. Inoltre, il 62% dei dipendenti è coperto da un contratto di lavoro part-time, rispetto al 38% di contratti di lavoro full-time, trend che si caratterizza in linea con gli anni 2021 e 2020. Tale dato riflette le caratteristiche proprie del servizio di ristorazione scolastica, che si distingue per una concentrazione delle attività operative nella parte centrale della giornata e nei mesi che coincidono con le attività scolastiche. Si rimanda alla sezione "Dati e indicatori", posta a conclusione del presente capitolo, per un ulteriore dettaglio in merito al numero di dipendenti per tipologia di contratto suddivisi per genere e regione.

Inoltre, l'intero organico dipendente di Milano Ristorazione è coperto da Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro quali:

- CCNL Dirigenti del Terziario e del Commercio;
- CCNL Turismo Pubblici Esercizi;
- CCNL Funzioni Locali.

Per quanto riguarda la quota di lavoratori non dipendenti, essi sono tipicamente lavoratori in somministrazione, con un contratto a tempo determinato. In particolare, l'Azienda assume tali risorse per sostituire lavoratori assenti aventi il diritto di conservazione del relativo posto di lavoro e per coprire posizioni vacanti nelle more del completamento degli appositi iter selettivi, o nei casi di picchi di lavoro. I lavoratori in somministrazione sono principalmente figure operaie addette alla copertura del ruolo di addetti servizi mensa. Queste figure vengono ingaggiate dall'Azienda attraverso l'ausilio di un'agenzia per il lavoro, aggiudicatrice della gara di appalto per l'erogazione di tale servizio.

Il grafico sottostante riporta il numero dei lavoratori non dipendenti per il triennio 2021-2023 e mostra il trend sul ricorso al lavoro in somministrazione che, nel 2023, registra un lieve aumento rispetto all'anno precedente, seppure il dato numerico sia poco significativo, avendo i contratti una durata molto variabile che oscilla da pochi giorni a diversi mesi.

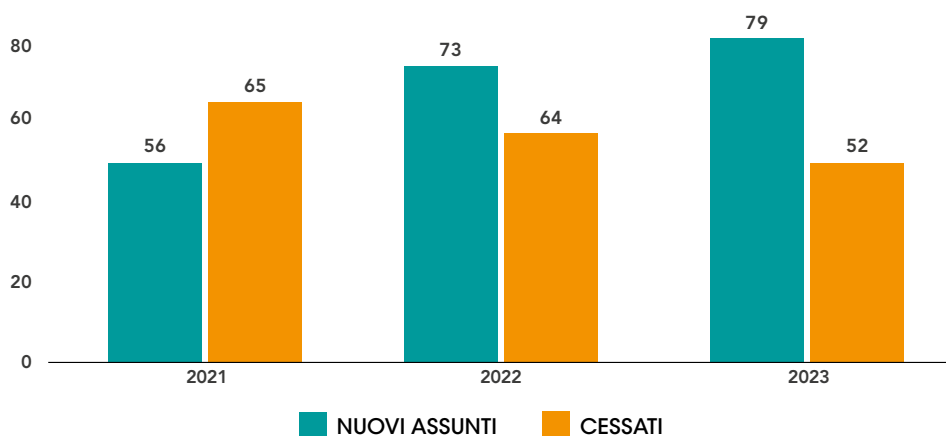


Le assunzioni in Milano Ristorazione avvengono a seguito della partecipazione e del superamento di procedure selettive ad evidenza pubblica, come richiesto dalla natura dell'Azienda, che è una partecipata dal Comune di Milano. In particolare, nel corso del 2023, oltre a completare 2 procedure selettive avviate nel 2022, sono stati pubblicati 21 bandi di selezione, di cui 6 riservati a personale già dipendente a tempo indeterminato dell'Azienda. Sono state ricercate sia figure per gli uffici (Analisti IT Area Sap, Specialista contabilità fornitori, Specialista ufficio diete, Impiegati Comunicazione e Relazioni Esterne, Tender Buyer, Tecnici Progettazione e Acquisti, Assicuratori Qualità Sammartini, Privacy Officer, Responsabile Gestione Presenze), sia figure operative, tanto per i centri cucina, quanto per la sede (Assistenti di Plesso, Cuochi,

Capocuochi, Magazzinieri). Le attività di selezione, caratterizzate da prove scritte, prove pratiche e colloqui, si sono svolte tutte in presenza, ad eccezione di alcuni singoli e specifici casi, per i quali è stato necessario utilizzare la modalità da remoto.

Nel complesso, Milano Ristorazione ha registrato, nel 2023, un numero di assunti pari a 79 nuove risorse e 52 rapporti cessati, con un tasso di turnover in entrata del 9% e in uscita dell'6%, indici sostanzialmente simili rispetto al 2022.

TOTALE NUOVE ASSUNZIONI E CESSAZIONI



Di seguito si riportano i dati in merito all'utilizzo del congedo parentale da parte dei dipendenti di Milano Ristorazione, suddivisi per genere.

CONGEDO PARENTALE

	2021			2022			2023		
	Donna	Uomo	TOTALE	Donna	Uomo	TOTALE	Donna	Uomo	TOTALE
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	8	-	8	11	-	11	14	-	14
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	8	-	8	11	-	11	14	-	14
Dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	4	-	4	6	-	6	6	-	6
Dipendenti che sono tornati al lavoro durante il periodo di rendicontazione dopo aver usufruito del congedo parentale	4	-	4	6	-	6	6	-	6
Dipendenti che sono tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'Azienda nei 12 mesi successivi al rientro	3	-	3	6	-	4	5	-	5

Nel corso del 2023, il tasso di rientro al lavoro di coloro che hanno usufruito del congedo parentale è stato del 100% e il tasso di retention dell'83%. Occorre però tenere in considerazione che, dati i numeri esigui delle maternità e dei congedi, il 17% del personale che ha lasciato l'azienda entro l'anno di vita del bambino corrisponde ad una sola persona.

5.2 | La formazione e lo sviluppo delle competenze

GRI 404-1; 404-2; 404-3



La formazione è un aspetto che da sempre rappresenta un punto focale per Milano Ristorazione, che ha l'obiettivo, da un lato, di **migliorare il know-how dei propri dipendenti** e, dall'altro, di rendere più efficiente ed efficace il servizio erogato. Per questo motivo, tutti i livelli aziendali sono coinvolti nella formazione: vengono organizzati corsi di aggiornamento sia interni sia esterni, nell'ottica di contribuire a soddisfare l'obiettivo 4 di sviluppo sostenibile, che supporta la promozione di opportunità di apprendimento per tutti.

Nelle tabelle di seguito si riportano le ore totali e le ore medie di formazione erogata ai dipendenti dell'Azienda.

N. ORE DI FORMAZIONE												
	2021				2022				2023			
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Dirigenti	1	6	-	7	32	55	-	87	29	122	-	151
Quadri	179	56	-	235	264	525	-	789	301	109	-	410
Impiegati	542	254	-	796	2.702	1.168	-	3.870	2.422	972	-	3.394
Operai	2.918	917	-	3.835	5.944	2.093	-	8.037	2.555	856	-	3.411
TOTALE	3.640	1.233	-	4.873	8.942	3.842	-	12.783	5.307	2.059	-	7.366

FORMAZIONE PER AREA TEMATICA			
	2021	2022	2023
Aggiornamento Professionale	26,0%	43,3%	49,4%
Giuslavoristica	2,4%	0,7%	0,0%
Informatica	4,3%	4,6%	0,6%
Legale / Privacy / Mod. 231 / Piano anticorruzione	2,5%	12,4%	10,6%
Manuale di Autocontrollo: igiene e sicurezza degli alimenti	15,6%	11,3%	22,1%
Salute e Sicurezza D. Lgs. 81 /08	43,4%	27,5%	17,2%
Emergenza Covid-19	5,8%	0,2%	0,1%

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER FIGURA PROFESSIONALE

DIRIGENTE



2021		2
2022		29
2023		28

IMPIEGATO



2021		5
2022		23
2023		20

OPERAIO



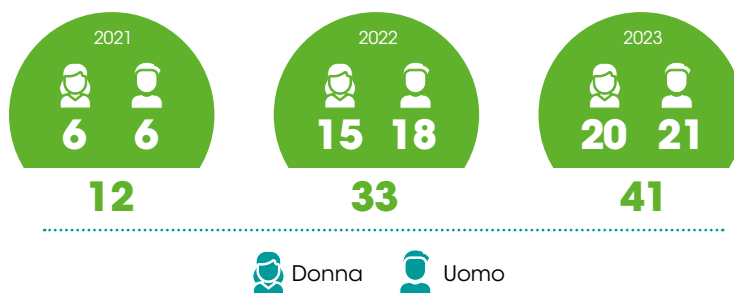
2021		6
2022		13
2023		5

QUADRO



2021		13
2022		42
2023		24

MEDIA ORE DI FORMAZIONE PER GENERE



Nell'esercizio fiscale 2023, l'Azienda ha **coinvolto i propri dipendenti in attività di formazione per un totale di 7.366 ore**. Le ore di formazione erogata sono inferiori rispetto allo scorso anno in quanto nel 2022 si era reso necessario ultimare il recupero dei corsi di formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro rimasti bloccati a causa della pandemia; inoltre, sempre lo scorso anno è stata organizzata ed erogata un'importante attività formativa informatica in relazione alla tecnologia SAP presso i centri cucina. Nel corso del 2023 si è quindi ritornati al regolare coinvolgimento dei lavoratori nelle diverse attività formative obbligatorie in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, le quali hanno precise scadenze periodiche regolate dalla normativa nazionale.

È proseguito il forte impegno della Società nel potenziare la formazione dedicata all'aggiornamento professionale, ossia allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze dei dipendenti. Infatti, il 2023 è stato caratterizzato da un significativo aumento delle ore di formazione dedicate allo sviluppo di competenze soft, quali corsi dedicati alla comunicazione efficace,



alla formazione formatori e alla gestione del tempo, nonché all'aggiornamento professionale, ovvero allo sviluppo delle conoscenze e delle competenze tecniche dei dipendenti.

In particolare, anche **nel 2023 è continuato l'importante progetto di sviluppo delle competenze "Milano Ristorazione Academy"**, una scuola di formazione interna dedicata ai soli dipendenti, che l'Azienda ha voluto creare per dare la possibilità al proprio personale di partecipare a specifici percorsi formativi di sviluppo, dedicati all'apprendimento di compiti e responsabilità relativi alle mansioni di "cuoco/a nido" e "cuoco/a diete". L'obiettivo di questa scuola di formazione è quello di formare persone in grado di svolgere in autonomia le attività dei ruoli indicati. Nel corso del mese di novembre 2023 sono stati realizzati gli incontri teorici, con il coinvolgimento di 15 dipendenti nel percorso "cuoco/a diete" e di altri 14 dipendenti nel percorso "cuoca/o nido".

Nello specifico, gli incontri teorici vengono dedicati alla conoscenza e approfondimento di specifiche sezioni del Manuale di Autocontrollo di Milano Ristorazione, degli aspetti organizzativi e gestionali, delle responsabilità di ogni ruolo e delle criticità tipiche che si possono incontrare nello svolgimento delle diverse attività.

Alle attività effettuate in aula vengono accostate attività di affiancamento sul campo, che caratterizzano un impegno medio di due settimane presso una struttura diversa dalla propria, in cui vengono svolti prima compiti di osservazione e in seguito attività di training on the job. Le attività di affiancamento vengono svolte da cuochi nido e cuochi diete senior che, mediante il ruolo di tutor, accolgono nelle proprie sedi lavorative i colleghi e insegnano sul campo i compiti e le attività specifiche della mansione. Gli affiancamenti per i partecipanti ai due percorsi di Academy del 2023 verranno svolti nel primo semestre del 2024.

Grazie a Milano Ristorazione Academy, viene fornita una base teorica e pratica chiara e condivisa, tale da permettere ai dipendenti di svolgere i compiti loro affidati con tutti gli strumenti disponibili e definiti in Azienda.

Milano Ristorazione si impegna anche ad attivare programmi e fornire assistenza per accrescere le competenze di tutti i suoi dipendenti. In particolare, pianifica e realizza attività formati-

ve definendo uno specifico Piano di Formazione Annuale, sfruttando la possibilità di finanziare specifici percorsi attraverso Fondimpresa. Inoltre, tutti i dipendenti "quadri" sono iscritti a Quadrifor, l'Istituto Bilaterale per lo sviluppo della Formazione dei Quadri, e l'Azienda favorisce la partecipazione ai diversi corsi formativi promossi da questo ente.

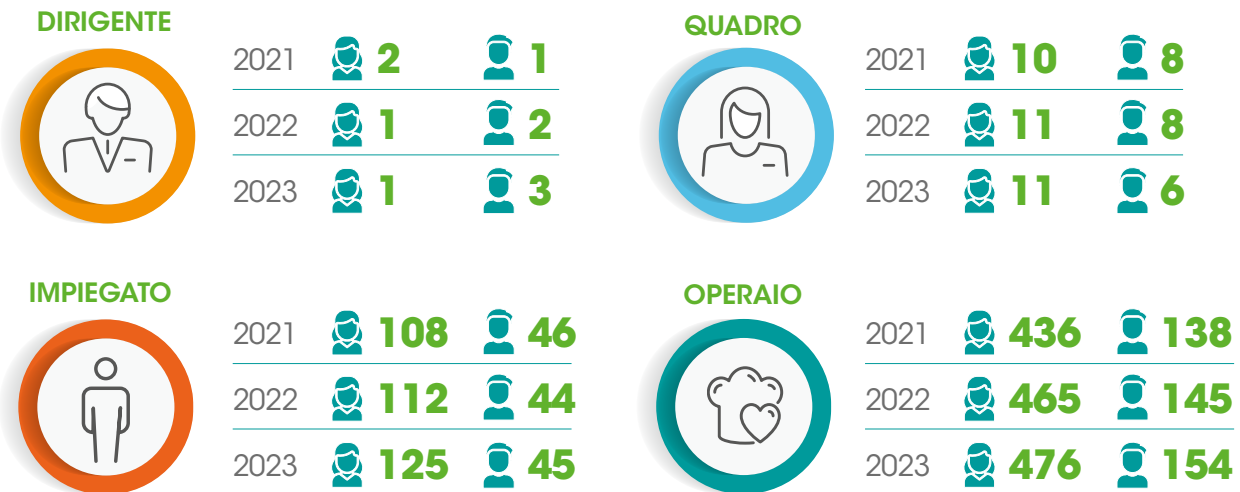
È prevista anche la possibilità, da parte di ciascuna divisione aziendale, di richiedere annualmente l'iscrizione a corsi a catalogo erogati da specifici enti di formazione per lo sviluppo delle competenze tecniche dei dipendenti della propria area di riferimento.

Milano Ristorazione **realizza annualmente la valutazione della performance dei propri dipendenti**. Questa valutazione costituisce uno degli strumenti di gestione e sviluppo del capitale umano ed è funzionale al miglioramento della qualità complessiva delle prestazioni e dei servizi resi dall'Azienda. Agli impiegati e agli operai dipendenti di Milano Ristorazione si applica la valutazione dei comportamenti professionali e organizzativi. Sono state predisposte delle apposite schede differenziate per mansione e livello di inquadramento. Per dirigenti, quadri e impiegati direzionali viene utilizzato lo strumento della gestione per obiettivi MBO (Management By Objectives). Ai dipendenti destinatari di tale valutazione, vengono assegnati degli obiettivi individuali e il dipendente è l'unico soggetto chiamato a rispondere del raggiungimento degli obiettivi assegnatigli. Dal 2023, la valutazione del raggiungimento degli obiettivi individuali è completata dalla valutazione sulle competenze espresse, rispetto a quelle attese per lo specifico profilo professionale.

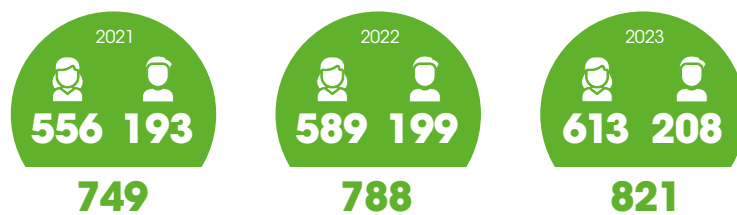
La valutazione avviene sempre a cura del diretto superiore del dipendente e, per la valutazione della performance, vengono valutati tutti i dipendenti che abbiano svolto almeno 4 mesi di servizio effettivo (esclusi i dipendenti assunti a partire dal mese di settembre dell'anno oggetto di valutazione).

In riferimento all'anno 2023, è stato programmato che, entro il mese di marzo 2024, riceveranno la suddetta valutazione 821 dipendenti dell'Azienda, dato in aumento rispetto agli anni precedenti, con l'obiettivo di raggiungere la totalità dei dipendenti valutabili.

DIPENDENTI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE



TOTALE DIPENDENTI



Donna Uomo

5.3

La salute e la sicurezza sul lavoro

GRI 403-1; 403-5; 403-8; 403-9; 403-10



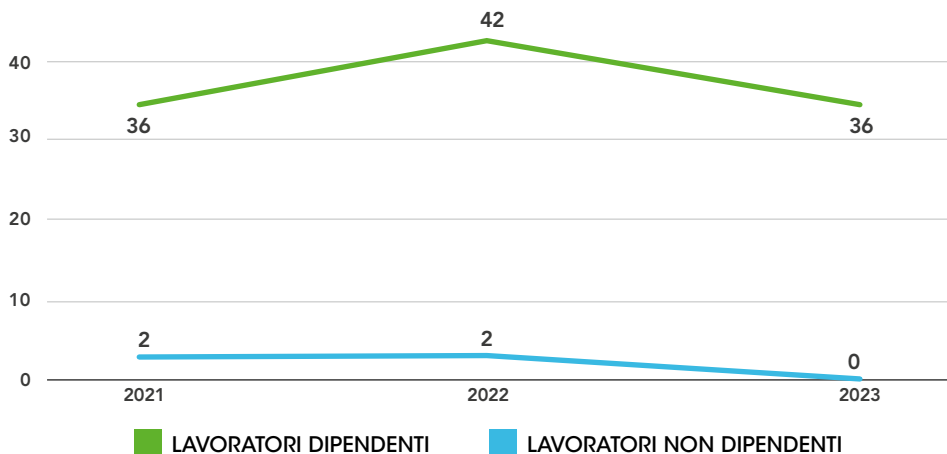
La tutela della salute e della sicurezza delle proprie risorse umane rappresenta, per Milano Ristorazione, un impegno primario. Infatti, l'Azienda si impegna a migliorare l'attività di vigilanza e il coordinamento dei soggetti responsabili per presidiare il rispetto delle norme di prevenzione.

Nonostante non sia presente un sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro conforme allo standard internazionale ISO 45001:2018, la Società gestisce le attività sulla base dei requisiti esplicitati dalle linee guida INAIL.

Per Milano Ristorazione **è importante l'identificazione dei processi che rappresentano un potenziale pericolo legato all'attività lavorativa e la relativa valutazione dei rischi**, al fine di eliminarli e ridurre al minimo gli eventuali rischi connessi.

Nel 2023 si sono verificati 36 infortuni tra i lavoratori dipendenti con un tasso di infortunio sul lavoro pari a 38,02, in lieve diminuzione rispetto al 2022. Mentre per i lavoratori non dipendenti, ovvero i lavoratori in somministrazione, non si sono registrati infortuni nel corso del 2023.

NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI



TIPOLOGIA DI INFORTUNIO SUL LAVORO REGISTRABILI			
	2021	2022	2023
Utilizzo macchinari	3	4	5
Sollevamento carichi	-	7	3
Ferite da taglio	5	4	6
Ustioni	1	11	7
In itinere	13	10	6
Altro	14	6	9
TOTALE	36	42	36

TASSO DI INFORTUNIO SUL LAVORO REGISTRABILI			
	2021	2022	2023
Numero ore lavorate	822.324	919.751	946.925
Tasso di infortunio sul lavoro registrabili	43,78	45,66	38,02

Dalle tabelle si evince come, nel corso del 2023 si sia registrata una diminuzione degli infortuni rispetto al 2022. Inoltre, è evidente un trend in calo negli ultimi 3 anni relativo agli infortuni in itinere che interessa non solo il numero di casi, ma anche la durata media dell'astensione dal lavoro a seguito di tale tipologia di infortunio. Le ferite da taglio sono cresciute in valore assoluto, anche se i numeri sono troppo esigui per definire un vero e proprio trend. Nel corso del 2023 si sono presentati 9 casi di tale tipologia di infortunio. Tuttavia, presentano anche un aumento nella durata dell'astensione media dal lavoro.

Per quanto riguarda le ustioni, dalle analisi dei relativi eventi infortunistici non risulta sussistere un problema legato alle dotazioni dei dispositivi di protezione individuale (DPI), ma piuttosto cause legate a fenomeni di disattenzione dei lavoratori stessi durante l'esecuzione delle proprie mansioni (ad esempio, vi è una frequente presenza di scottature dovute a movimenti errati, probabilmente legati alla velocità di esecuzione delle azioni, in prossimità delle pentole, con interessamento di zone non previste dalla protezione dei DPI).

In generale, gli infortuni interessano quasi esclusivamente le mansioni operative, in particolare quelle di addetta/o mensa e cuoca/o.

Al fine di ridurre il rischio infortunistico, l'Azienda, che da sempre utilizza attrezzature conformi alle disposizioni legislative applicabili, **pone massima attenzione all'attività di formazione e addestramento** del personale, in conformità alle vigenti disposizioni di legge. In linea generale, le misure di prevenzione e protezione sono mutuare dall'art 15 del D.lgs. 81/08. Oltre a tale approccio, sono state promosse altre precise misure: focus su infortuni di maggiore durata, con particolare attenzione posta sulla tematica ustioni e ferite da taglio, monitoraggio dei near miss, monitoraggio funzionalità dei DPI, campagna analisi dei tempi di lavoro per le varie mansioni.

Per quanto riguarda le malattie professionali per i lavoratori dipendenti, nel 2023 sono stati registrati in totale 10 casi, trend in lieve aumento rispetto al 2022 (6 casi). Non si registrano casi di malattie professionali che abbiano coinvolto lavoratori non dipendenti.

In generale, i casi di malattie professionali emersi sono ascrivibili alla tipologia di attività svolta, che può portare a un sovraccarico degli arti superiori e dell'apparato muscolo scheletrico (es. tendinite, tunnel carpale e neuropatia dell'ulnare). Tali rischi sono evidenziati, unitamente alle misure di prevenzione, all'interno del DVR aziendale e le figure professionali soggette a tali rischi sono sottoposte a un accurato piano di sorveglianza sanitaria. In particolare, al fine di ridurre le tipologie di patologie più frequenti si è deciso di procedere, ove possibile, con la meccanizzazione dei processi produttivi. In subordine, vengono attuate misure di natura organizzativa, quali la rotazione e la formazione del personale, per concludere con la sorveglianza sanitaria.

Strumento fondamentale di prevenzione dei rischi e dei pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori è la formazione, che l'Azienda considera un elemento imprescindibile della propria



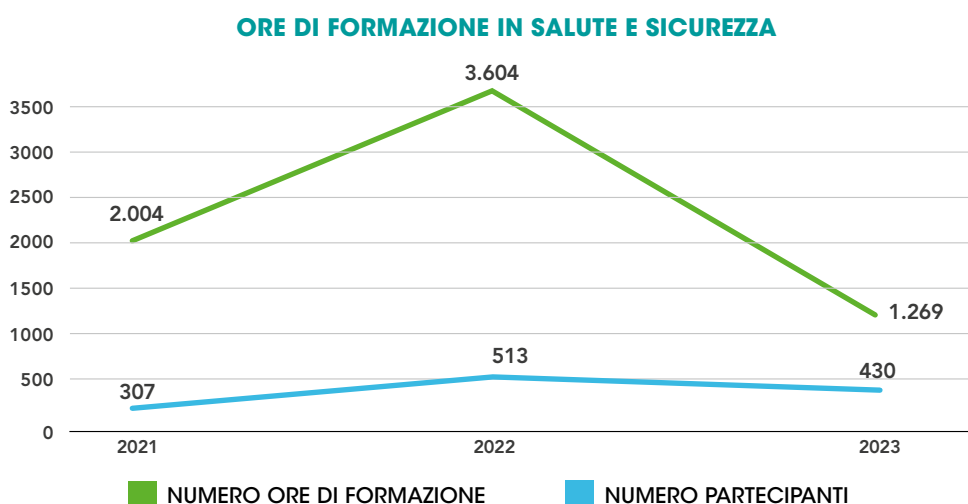
attività, poiché fondamentale per rendere i propri collaboratori più consapevoli dei rischi e più preparati ad affrontarli, diminuendo le probabilità di infortuni e incidenti sul lavoro. Infatti, nel corso del 2023 è continuata l'erogazione di tale tipologia di formazione.

Nel corso del 2023 sono state svolte molteplici attività in materia di salute e sicurezza sul lavoro: formazione generale lavoratori, formazione specifica lavoratori, aggiornamento lavoratori, aggiornamento preposti, aggiornamento dirigenti, formazione e aggiornamento ASPP, formazione addetti antincendio, aggiornamento addetti antincendio, formazione alla sicurezza per lavoratori agili, aggiornamento RLS, gestione del near miss in Azienda.

La formazione verte su diverse tematiche, tra cui: concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo e assistenza.

La formazione riguarda soprattutto le mansioni, i possibili danni e le conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione da attuare, caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'Azienda. Le ore totali di formazione in salute e sicurezza, nel 2023, sono state 1.269 e hanno coinvolto 430 dipendenti, registrando una media delle ore pari a 3 per ciascun lavoratore.

Si precisa che sono stati contattati i lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso in materia di salute e sicurezza sul lavoro; tuttavia ci sono stati lavoratori che hanno partecipato a più corsi, perché oltre allo specifico ruolo ai sensi della normativa di riferimento (lavoratore, preposto, dirigente), ricoprono ulteriori incarichi (componenti delle squadre di emergenza, ASPP, RLS, ecc.). In quest'ultimo caso sono stati conteggiati per ogni differente attività.



La riduzione delle ore dedicate alla formazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro è dovuto al fatto che, negli scorsi anni, è stato completato il recupero delle attività di formazione che non si sono potute svolgere a causa della pandemia.

5.3.1. LA PREVENZIONE E LA PROMOZIONE DELLA SALUTE

GRI 403-2; 403-3; 403-4; 403-6

Milano Ristorazione, in linea con la normativa vigente di riferimento, ha implementato il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) che, rispondendo direttamente al Datore di Lavoro, collabora strettamente con tutte le funzioni aziendali, in particolare con l'ufficio Risorse Umane.

Ogni infortunio e incidente subito da un lavoratore dell'Azienda viene periodicamente analizzato dalle figure di riferimento per l'ambito salute e sicurezza sul lavoro affinché, tramite una apposita procedura, questi ultimi possano procedere alle relative indagini e identificare le soluzioni più efficaci a contenere i rischi a un livello più basso possibile.

I lavoratori, per segnalare la presenza di eventuali pericoli o situazioni pericolose sul lavoro, si rivolgono direttamente e per via gerarchica ai Preposti e ai Dirigenti, nonché ai propri Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), designati e incaricati di riportare le





segnalazioni sia via e-mail, in caso di urgenza, sia in occasione degli incontri periodici frequenti con le figure dirigenziali e con il RSPP. Le figure di RLS garantiscono l'anonimato dei segnalatori.

La Società, inoltre, si avvale di una pluralità di medici competenti coordinati da un medico coordinatore. I medici sono incaricati di effettuare gli accertamenti medici previsti dal Piano di Sorveglianza Sanitaria e di svolgere i sopralluoghi nelle diverse strutture al fine di analizzare le eventuali situazioni di pericolo e di minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Per facilitare e mantenere i rapporti con tali figure, l'ufficio Risorse Umane svolge l'importante ruolo di supporto organizzativo delle attività, così da garantire una gestione efficiente in linea con il Piano di Sorveglianza Sanitaria.

Le informazioni personali sulla salute e la sicurezza dei lavoratori sono racchiuse all'interno delle cartelle sanitarie e sono di esclusivo accesso da parte dei medici competenti, che ne garantiscono la custodia e la riservatezza. In particolare, queste informazioni non vengono divulgate al Datore di Lavoro, ma l'Azienda viene messa a conoscenza solo dell'esito delle visite di idoneità alla mansione ai sensi del D.Lgs. 81/2008, in modo da dar seguito alle eventuali misure organizzative che tutelino la salute del lavoratore.

Oltre alla realizzazione della riunione periodica di sicurezza, come da obbligo legislativo ex art. 35 D.Lgs. 81/2008, sono previsti anche incontri frequenti tra il management e i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza al fine di discutere gli argomenti specifici in tale ambito. Questo momento di incontro e consultazione permette di garantire e agevolare la partecipazione dei lavoratori attraverso i loro rappresentanti, nonché la comunicazione di informazioni rilevanti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Per quanto riguarda la promozione della salute all'interno dell'Azienda, il CCNL Turismo Pubblici Esercizi prevede l'iscrizione dei lavoratori alla cassa sanitaria Fondo Est, ente di natura paritetica tra le parti datoriali e le parti sociali firmatarie dei CCNL, che eroga numerose prestazioni sanitarie coperte dall'assicurazione sanitaria integrativa. Il dipendente iscritto al Fondo Est, che necessiti di una determinata prestazione sanitaria, può beneficiare di una notevole copertura sulle spese sostenute (es. sulle prestazioni specialistiche, prestazioni relative alla maternità, ticket sanitari di pronto soccorso e accertamenti).



ALLEGATI: DATI E INDICATORI

Tabella 1. Dipendenti suddivisi per figura professionale e per genere

	2021				2022				2023			
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Dirigenti	2	1	-	3	1	2	-	3	1	3	-	4
Quadri	10	8	-	18	11	8	-	19	11	6	-	17
Impiegati	110	46	-	156	125	47	-	172	129	45	-	174
Operai	484	148	-	632	475	151	-	626	489	155	-	644
TOTALE	606	203	-	809	612	208	-	820	630	209	-	839

Tabella 2. Dipendenti suddivisi per figura professionale e per fascia di età

	2021				2022				2023			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
Dirigenti	0	0	3	3	0	0	3	3	0	0	4	4
Quadri	0	5	13	18	0	4	15	19	0	5	12	17
Impiegati	7	62	87	156	9	77	86	172	8	86	80	174
Operai	9	214	409	632	12	200	414	626	17	215	412	644
TOTALE	16	281	512	809	21	281	518	820	25	306	508	839

Tabella 3. Categorie protette tra i dipendenti per figura professionale e per genere

	2021				2022				2023			
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-	0
Quadri	-	1	-	1	-	1	-	1	0	1	-	1
Impiegati	6	1	-	7	5	1	-	6	8	1	-	9
Operai	15	-	-	15	34	10	-	44	38	12	-	50
TOTALE	21	2	-	23	39	12	-	51	46	14	-	60

Tabella 4. Categorie protette tra dipendenti per figura professionale e per fascia di età

	2021				2022				2023			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	TOTALE
Dirigenti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	1	1
Impiegati	-	2	5	7	-	2	4	6	-	4	5	9
Operai	-	3	12	15	-	23	21	44	-	23	27	50
TOTALE	-	5	18	23	-	25	26	51	-	27	33	60

Tabella 5. Dipendenti per tipologia di contratto, suddivisi per genere e regione

	2021					
	Contratto a tempo indeterminato	Contratto a tempo determinato	TOTALE	Contratto full-time	Contratto part-time	TOTALE
LOMBARDIA						
Donna	596	-	596	188	408	596
Uomo	197	-	197	139	58	197
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	793	-	793	327	466	793

2021

	Contratto a tempo indeterminato	Contratto a tempo determinato	TOTALE	Contratto full-time	Contratto part-time	TOTALE
LIGURIA						
Donna	4	-	4	-	4	4
Uomo	6	-	6	-	6	6
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	10	-	10	-	10	10
PIEMONTE						
Donna	6	-	6	-	6	6
Uomo	-	-	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	6	-	6	-	6	6
TOTALE						
Donna	606	-	606	188	418	606
Uomo	203	-	203	139	64	203
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	809	-	809	327	482	809

2022

	Contratto a tempo indeterminato	Contratto a tempo determinato	TOTALE	Contratto full-time	Contratto part-time	TOTALE
LOMBARDIA						
Donna	602	-	602	182	420	602
Uomo	204	-	204	139	65	204
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	806	-	806	321	485	806
LIGURIA						
Donna	4	-	4	-	4	4
Uomo	4	-	4	-	4	4
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	8	-	8	-	8	8
PIEMONTE						
Donna	6	-	6	-	6	6
Uomo	-	-	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-	-	-
Totale	6	-	6	-	6	6
TOTALE						
Donna	612	-	612	182	430	612
Uomo	208	-	208	139	69	208
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	820	-	820	321	499	820



2023

	Contratto a tempo indeterminato	Contratto a tempo determinato	TOTALE	Contratto full-time	Contratto part-time	TOTALE
LOMBARDIA						
Donna	622	-	622	182	440	622
Uomo	207	-	207	138	69	207
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	829	-	829	320	509	829
LIGURIA						
Donna	2	-	2	-	2	2
Uomo	-	-	-	-	-	-
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	2	-	2	-	2	2
PIEMONTE						
Donna	6	-	6	-	6	6
Uomo	2	-	2	-	2	2
Altro	-	-	-	-	-	-
Totale	8	-	8	-	8	8
TOTALE						
Donna	630	-	630	182	448	630
Uomo	209	-	209	138	71	209
Altro	-	-	-	-	-	-
TOTALE	839	-	839	320	519	839

Tabella 6. Lavoratori non dipendenti suddivisi per tipologia di contratto, genere e regione

LOMBARDIA												
	2021				2022				2023			
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Stagisti e tirocinanti	-	4	-	4	2	6	-	8	1	1	-	2
Lavoratori interinali	138	43	-	181	105	40	-	145	147	44	-	191
TOTALE	138	47	-	185	107	46	-	153	147	45	-	193
LIGURIA												
	2021				2022				2023			
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Stagisti e tirocinanti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lavoratori interinali	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
TOTALE	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1

TOTALE												
	2021				2022				2023			
	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE	Donna	Uomo	Altro	TOTALE
Stagisti e tirocinanti	-	4	-	4	2	6	-	8	1	1	-	2
Lavoratori interinali	138	43	-	181	105	40	-	145	148	44	-	192
TOTALE	138	47	-	185	107	46	-	153	149	45	-	194

Tabella 7. Nuove assunzioni e turnover

2021					
	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover in ingresso	Tasso di turnover in uscita
LOMBARDIA					
Donne	596	39	48	7%	8%
< 30 anni	10	5	-	50%	-
30-50 anni	219	28	8	13%	4%
> 50 anni	367	6	40	2%	11%
Uomini	197	17	15	9%	8%
< 30 anni	6	2	1	33%	17%
30-50 anni	95	11	4	12%	4%
> 50 anni	96	4	10	4%	10%
TOTALE	793	56	63	7%	8%
Totale < 30 anni	16	7	1	44%	6%
Totale 30-50 anni	314	39	12	12%	4%
Totale > 50 anni	463	10	50	2%	11%
LIGURIA					
Donne	4	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	4	-	-	-	-
> 50 anni	-	-	-	-	-
Uomini	6	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	3	-	-	-	-
> 50 anni	3	-	-	-	-
TOTALE	10	-	-	-	-
Totale < 30 anni	-	-	-	-	-
Totale 30-50 anni	7	-	-	-	-
Totale > 50 anni	3	-	-	-	-
PIEMONTE					
Donne	6	-	1	-	17%
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	1	-	-	-	-
> 50 anni	5	-	1	-	20%
Uomini	-	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-



2021

	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover in ingresso	Tasso di turnover in uscita
> 50 anni	-	-	-	-	-
TOTALE	6	-	1	-	17%
Totale < 30 anni	-	-	-	-	-
Totale 30-50 anni	1	-	-	-	-
Totale > 50 anni	5	-	1	-	20%
TOTALE					
Donne	606	39	49	6%	8%
< 30 anni	10	5	-	50%	-
30-50 anni	224	28	8	13%	4%
> 50 anni	372	6	41	2%	11%
Uomini	203	17	15	8%	7%
< 30 anni	6	2	1	33%	17%
30-50 anni	98	11	4	11%	4%
> 50 anni	99	4	10	4%	10%
TOTALE	809	56	64	7%	8%
Totale < 30 anni	16	7	1	44%	6%
Totale 30-50 anni	322	39	12	12%	4%
Totale > 50 anni	471	10	51	2%	11%

2022

	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover in ingresso	Tasso di turnover in uscita
LOMBARDIA					
Donne	602	56	48	9%	8%
< 30 anni	8	8	8	100%	100%
30-50 anni	217	39	14	18%	6%
> 50 anni	377	9	26	2%	7%
Uomini	204	17	12	8%	6%
< 30 anni	13	8	-	62%	-
30-50 anni	88	7	5	8%	6%
> 50 anni	103	2	7	2%	7%
TOTALE	806	73	60	9%	7%
Totale < 30 anni	21	16	8	76%	38%
Totale 30-50 anni	305	46	19	15%	6%
Totale > 50 anni	480	11	33	2%	7%
LIGURIA					
Donne	4	-	2	-	50%
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-
> 50 anni	4	-	2	-	50%
Uomini	4	-	2	-	50%
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	2	-	1	-	50%

2022

	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover in ingresso	Tasso di turnover in uscita
> 50 anni	2	-	1	-	50%
TOTALE	8	-	4	-	50%
Totale < 30 anni	-	-	-	-	-
Totale 30-50 anni	2	-	1	-	50%
Totale > 50 anni	6	-	3	-	50%
PIEMONTE					
Donne	6	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	1	-	-	-	-
> 50 anni	5	-	-	-	-
Uomini	-	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-
> 50 anni	-	-	-	-	-
TOTALE	6	-	-	-	-
Totale < 30 anni	-	-	-	-	-
Totale 30-50 anni	1	-	-	-	-
Totale > 50 anni	5	-	-	-	-
TOTALE					
Donne	612	56	50	9%	8%
< 30 anni	8	8	8	100%	100%
30-50 anni	218	39	14	18%	6%
> 50 anni	386	9	28	2%	7%
Uomini	208	17	14	8%	7%
< 30 anni	13	8	-	62%	-
30-50 anni	90	7	6	8%	7%
> 50 anni	105	2	8	2%	8%
TOTALE	820	73	64	9%	8%
Totale < 30 anni	21	16	8	76%	38%
Totale 30-50 anni	308	46	20	15%	6%
Totale > 50 anni	491	11	36	2%	7%

2023

	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover in ingresso	Tasso di turnover in uscita
LOMBARDIA					
Donne	622	58	35	9%	6%
< 30 anni	13	9	2	69%	15%
30-50 anni	215	35	19	16%	9%
> 50 anni	394	14	14	4%	4%
Uomini	207	21	17	10%	8%
< 30 anni	12	5	5	42%	42%
30-50 anni	90	10	2	11%	2%



2023

	N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover in ingresso	Tasso di turnover in uscita
> 50 anni	105	6	10	6%	10%
TOTALE	829	79	52	10%	6%
Totale < 30 anni	25	14	7	56%	28%
Totale 30-50 anni	305	45	21	15%	7%
Totale > 50 anni	499	20	24	4%	5%

LIGURIA

Donne	2	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-
> 50 anni	2	-	-	-	-
Uomini	-	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-
> 50 anni	-	-	-	-	-
TOTALE	2	-	-	-	-
Totale < 30 anni	-	-	-	-	-
Totale 30-50 anni	-	-	-	-	-
Totale > 50 anni	2	-	-	-	-

PIEMONTE

Donne	6	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	1	-	-	-	-
> 50 anni	5	-	-	-	-
Uomini	2	-	-	-	-
< 30 anni	-	-	-	-	-
30-50 anni	-	-	-	-	-
> 50 anni	2	-	-	-	-
TOTALE	8	-	-	-	-
Totale < 30 anni	-	-	-	-	-
Totale 30-50 anni	1	-	-	-	-
Totale > 50 anni	7	-	-	-	-

TOTALE

Donne	630	58	35	9%	6%
< 30 anni	13	9	2	69%	15%
30-50 anni	216	35	19	16%	9%
> 50 anni	401	14	14	3%	3%
Uomini	209	21	17	10%	8%
< 30 anni	12	5	5	42%	42%
30-50 anni	90	10	2	11%	2%
> 50 anni	107	6	10	6%	9%
TOTALE	839	79	52	9%	6%
Totale < 30 anni	25	14	7	56%	28%
Totale 30-50 anni	306	45	21	15%	7%
Totale > 50 anni	508	20	24	4%	5%





6

Tabella di raccordo con il GRI

Dichiarazione di utilizzo

Milano Ristorazione ha redatto il presente Bilancio di Sostenibilità in conformità agli Standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023.

GRI 1 utilizzato

GRI 1 - Principi fondamentali - versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	
INFORMATIVA GENERALE			
GRI 2: general disclosures 2021	2-1	Dettagli organizzativi	Nota metodologica
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4	Revisione delle informazioni	Non vi sono state modifiche legate alla revisione delle informazioni relative ai precedenti periodi di rendicontazione.
	2-5	Assurance esterna	Il Bilancio di Sostenibilità non è stato oggetto di revisione da parte di un ente terzo.
	2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1. L'identità e la governance responsabile 1.2 L'identità: la mission e i valori 2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.3 La sicurezza alimentare e la salute dei consumatori
	2-7	Dipendenti	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
	2-8	Lavoratori non dipendenti	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
	2-9	Struttura e composizione della governance	1. L'identità e la governance responsabile 1.4 La corporate governance
	2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Non c'è un processo di nomina o selezione.
	2-11	Presidente del massimo organo di governo	1. L'identità e la governance responsabile / 1.4 La corporate governance
	2-12	Ruolo del più alto organo di governo nella supervisione degli impatti	1. L'identità e la governance responsabile 1.4 La corporate governance
	2-13	Delega di responsabilità per la gestione degli impatti	Non è presente una figura a livello dirigenziale che svolge una funzione di supervisione e coordinamento delle attività in materia ESG. Tuttavia, i Responsabili di funzione svolgono un ruolo di supervisione, coordinamento e monitoraggio delle attività con risvolti in ambito sostenibilità per gli ambiti di propria competenza.
	2-14	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di sostenibilità	La Presidenza e il CdA sono coinvolti in fase di approvazione del Bilancio di sostenibilità, durante l'Assemblea dei Soci. Dal punto di vista del processo, l'ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne, in sede di raccolta delle informazioni e dei dati, coinvolge le diverse funzioni aziendali, ognuna per il proprio ambito di competenza.
	2-15	Conflitti di interessi	1. L'identità e la governance responsabile 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	2-16	Comunicazione delle criticità	1. L'identità e la governance responsabile 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	2-17	Conoscenza collettiva del più alto organo di governo	Al momento non vengono organizzati momenti di incontro per la Presidenza e il CdA sulle tematiche in ambito sostenibilità.
	2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Non è attualmente previsto un processo di valutazione delle performance del massimo organo di governo.
	2-19	Politiche di remunerazione	1. L'identità e la governance responsabile 1.4 La corporate governance 5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
	2-20	Processo per determinare la remunerazione	1. L'identità e la governance responsabile 1.4 La corporate governance 5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
	2-21	Rapporto tra i compensi annuali totali	1. L'identità e la governance responsabile 1.4 La corporate governance
	2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder
	2-23	Impegno in termini di policy	1. L'identità e la governance responsabile 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	2-24	Integrazione degli impegni nelle politiche	1. L'identità e la governance responsabile 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	2-25	Processi per rimediare agli impatti negativi	1. L'identità e la governance responsabile 1.5 Lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1. L'identità e la governance responsabile 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	2-27	Conformità con le leggi e i regolamenti	Non si segnalano casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione.

STANDARD GRI	INFORMATIVA	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
	2-28 Associazioni	L'Azienda non partecipa ad associazioni di settore, di categoria o a organizzazioni di advocacy nazionali o internazionali.
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1. L'identità e la governance 1.5 Lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità
	2-30 Contratti collettivi	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
TEMATICHE MATERIALI		
GRI 3: temi materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	1. L'identità e la governance 1.5 Lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità
	3-2 Elenco di temi materiali	1. L'identità e la governance 1.5 Lo stakeholder engagement e l'analisi di materialità
QUALITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE		
GRI 416: salute e sicurezza dei clienti 2016	3-3 Modalità di gestione del tema materiale	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.3 La sicurezza alimentare e la salute dei consumatori
	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.3 La sicurezza alimentare e la salute dei consumatori
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.3 La sicurezza alimentare e la salute dei consumatori
FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE COMPETENZE		
GRI 404: formazione e istruzione 2016	3-3 Modalità di gestione del tema materiale	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.2 La formazione e lo sviluppo delle competenze
	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.2 La formazione e lo sviluppo delle competenze
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.2 La formazione e lo sviluppo delle competenze
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
GRI 403: salute e sicurezza sul lavoro 2018	3-3 Modalità di gestione del tema materiale	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-3 Servizi per la salute professionale	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-9 Infortuni sul lavoro	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
	403-10 Malattia professionale	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.3 La salute e la sicurezza sul lavoro
ETICA ED INTEGRITÀ NELLA CONDOTTA DEL BUSINESS ANTICORRUZIONE E COMPLIANCE		
GRI 205: anticorruzione 2016	3-3 Modalità di gestione dei temi materiali	1. L'identità e la governance 1.3 Il valore economico generato e distribuito
	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	1. L'identità e la governance 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	1. L'identità e la governance 1.2.1 L'etica e l'integrità del business
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	1. L'identità e la governance 1.2.1 L'etica e l'integrità del business



STANDARD GRI		INFORMATIVA	RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO
ULTERIORI GRI STANDARD RENDICONTATI (non riconducibili a tematiche materiali)			
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	1. L'identità e la governance 1.3 Il valore economico generato e distribuito
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI			
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziari	1. 1. L'identità e la governance 1.3 Il valore economico generato e distribuito
PRASSI DI APPROVVIGIONAMENTO			
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.2 Il contributo ad una filiera alimentare sostenibile
MATERIALI			
GRI 301: Materiali 2016	301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.2 Il contributo ad una filiera alimentare sostenibile
ENERGIA			
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente 4.2 I consumi energetici e le emissioni
	302-4	Riduzione del consumo di energia	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente 4.2 I consumi energetici e le emissioni
ACQUA ED EFFLUENTI			
GRI 303: Acqua ed effluenti 2018	303-5	Consumo idrico	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente 4.3 I consumi idrici
EMISSIONI			
GRI 305: emissioni 2016	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente 4.2 I consumi energetici e le emissioni
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente 4.2 I consumi energetici e le emissioni
RIFIUTI			
GRI 306: rifiuti 2020	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente / 4.4 La gestione dei rifiuti
	306-3	Rifiuti generati	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente / 4.4 La gestione dei rifiuti
	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente / 4.4 La gestione dei rifiuti
	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente / 4.4 La gestione dei rifiuti
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.2 Il contributo ad una filiera alimentare sostenibile
OCCUPAZIONE			
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
	401-3	Congedo parentale	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	5. Le persone e l'ambiente di lavoro 5.1 La gestione delle risorse umane
VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
GRI 414: Valutazione sociale dei fornitori 2016	414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	2. Gli ingredienti per un servizio di qualità 2.2 Il contributo ad una filiera alimentare sostenibile
TEMATICHE MATERIALI NON COPERTE DA GRI STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	
Riduzione degli sprechi alimentari		4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente / 4.4.1 La riduzione degli sprechi alimentari	
Supporto alla comunità locale e al territorio		3. Il valore della comunità	
Economia circolare		4. La sostenibilità e l'attenzione all'ambiente / 4.4.2 L'economia circolare	



Società soggetta a direzione e coordinamento
del Comune di Milano



Milano Ristorazione S.p.A.
Via Quaranta, 41, 20139 Milano
www.milanoristorazione.it