

# ACQUA SANT'ANNA: REPORT DI SOSTENIBILITA'

## INDICE

1. STORIA
  - origini
  - visione
  - record
2. FRAMEWORK
3. STAKEHOLDERS ENGAGEMENT
4. LETTERA AGLI STAKEHOLDERS
5. ASPETTI ECONOMICI
6. ASPETTI SOCIALI
  - qualità e soddisfazione dei clienti e dei consumatori
  - sicurezza alimentare del prodotto
  - valorizzazione delle risorse umane
7. ASPETTI AMBIENTALI
  - gestione dei consumi energetici
  - gestione dei rifiuti
8. GRI E NARRAZIONE D'IMPRESA

## 1 Storia

La Storia della Società Acqua Sant'Anna, nasce dall'inclinazione imprenditoriale della famiglia Bertone, attiva sin dagli anni Cinquanta nel settore dell'edilizia. A fondare l'attività di famiglia è Giuseppe Bertone (scomparso nel 2008), protagonista di un'epopea imprenditoriale che incarna perfettamente la definizione del *self-made man*: partito da Rifreddo, una piccola frazione di Mondovì nella provincia di Cuneo, è riuscito a creare un vero e proprio gruppo specializzato nell'edilizia residenziale, che dalla provincia di Torino si è via via ampliato al basso Piemonte, alla Liguria, alla Costa Azzurra. Negli Anni Ottanta – Novanta l'attività si espande all'edilizia industriale e al fianco di Giuseppe Bertone scendono in campo i figli Fabrizio e Alberto.

### Visione

Nel 1995 Giuseppe Bertone viene a conoscenza della qualità superiore dell'acqua che sgorga nelle valli che sovrastano Vinadio. Siamo nel cuore delle Alpi Marittime, in provincia di Cuneo. Giuseppe e Alberto Bertone si recano più volte sul posto, effettuano sopralluoghi, test, analisi. Si convincono delle enormi potenzialità del prodotto, che sgorga in ambiente incontaminato, in un contesto montano rimasto ancora autentico. Alberto Bertone, che ha ereditato dal padre l'intraprendenza e il gusto per le sfide impossibili, lo convince ad affidargli lo sviluppo di questo nuovo progetto e dal 1996, anno in cui nasce l'AZIENDA SANT'ANNA, si dedica anima e corpo alla realizzazione di un obiettivo ambizioso: portare quest'acqua sulla tavola di tutti gli Italiani. L'obiettivo viene decisamente raggiunto.

## Record

Dal 2008, in meno di dieci anni dal lancio sul mercato, Sant'Anna è la marca leader del settore, l'acqua più scelta dagli italiani: un risultato straordinario, considerato che il settore dell'acqua minerale è molto competitivo, molto frammentato e dominato da grandi gruppi multinazionali. In questo scenario complesso, ha saputo imporsi un marchio totalmente nuovo, proprietà di un'Azienda interamente italiana e a conduzione familiare. Questo risultato si deve alla capacità imprenditoriale, alla tenacia e alla lungimiranza della famiglia Bertone.

## 2 Framework

Il livello di sostenibilità di Acqua Sant'Anna, che ho analizzato, presente sul suo sito [www.acquasantanna.it](http://www.acquasantanna.it) fa riferimento agli ultimi anni. L'azienda ha fatto della sostenibilità il suo punto cardine concentrandosi sugli aspetti economici, ambientali e sociali. Acqua Sant'Anna ha posto l'attenzione nei confronti dei temi della sostenibilità (economica, sociale ed ambientale), seguendo l'ottica della Triple Bottom Line e seguendo una specifica matrice di materialità.



Per identificare le tematiche più rilevanti, l'Azienda ha:

- identificato i propri stakeholders, utilizzando come base la lista già presente nel proprio Codice Etico;
- analizzato il contesto di sostenibilità e quello del settore di riferimento attraverso lo svolgimento di un'attività di benchmark con i principali competitor e l'analisi delle tematiche ritenute rilevanti per il proprio core business a livello di macro-temi e temi di dettaglio;
- raccolto e valutato le aspettative e le questioni di maggior interesse dei propri stakeholder, attraverso canali di ascolto e comunicazione dedicati e svolto un'analisi di materialità delle tematiche di sostenibilità più rilevanti per la Società attraverso un'attività di stakeholder engagement interno.

### 3 Stakeholders Engagement

La presente mappatura degli Stakeholder interni ed esterni di Acqua Sant'Anna evidenzia l'importanza riposta sui suoi Clienti, sui suoi Consumatori, sui suoi Collaboratori e sull'Ambiente.



### 4 Lettera agli stakeholders

***“La Sostenibilità è un tema con cui tutto il mondo si deve confrontare, di cui si dovrà tener conto sempre più negli anni a venire. Una tematica che in Acqua Sant’Anna affrontiamo ogni giorno e verso la quale ci impegniamo fermamente in ottica di miglioramento continuo del nostro modo di fare impresa, di integrazione della sostenibilità nel nostro business e di creazione di valore condiviso lungo tutta la filiera. Il nostro impegno non nasce quindi soltanto da una spinta dettata dal mercato, dove i Consumatori sono più attenti ad aspetti quali la sostenibilità del prodotto, dei processi produttivi e dell’Azienda che li produce, ma è un valore intrinseco nel nostro DNA e modo di operare. Esso si riflette e concretizza in tutte le iniziative ambientali e sociali che l’Azienda fa o ha intenzione di avviare in futuro per essere sostenibile a 360° per se stessa e per gli altri, iniziative che Acqua Sant’Anna ha deciso per la prima volta di raccontare in maniera trasparente a tutti i suoi stakeholder. L’impegno dell’Azienda verso le tematiche di sostenibilità è partito, infatti, diversi anni fa. Basti pensare al lancio della Sant’Anna Bio Bottle, la prima bottiglia al mondo biodegradabile e compostabile, alle tante iniziative realizzate di riduzione del peso dei materiali utilizzati, di introduzione di materiali riciclati e di riduzione della quantità di rifiuti generati o alle numerose certificazioni conseguite negli anni. Oggi Acqua Sant’Anna guarda alla sostenibilità in modo più allargato e integrato, adottando un approccio trasversale che include tutti gli aspetti ambientali e sociali della propria catena del valore: dai propri processi produttivi, alla materia prima, alle caratteristiche del prodotto, al packaging, alla logistica fino ad arrivare alle proprie persone. L’Azienda mira, infatti, a rendere tutta la catena del valore improntata alla ricerca dell’aumento degli impatti positivi e alla riduzione di quelli negativi, destinando sempre più risorse ad iniziative di sostenibilità. L’obiettivo per il futuro è quello di guardare alla sostenibilità in maniera maggiormente strutturata, includendo obiettivi di tipo sociale ed ambientale anche all’interno della propria missione.”***

**Alberto Bertone Amministratore Delegato Acqua Sant’Anna S.p.A.**

## 5 Aspetti economici

VISTA SU SANT'ANNA

293 mln€ fatturato nel 2022

3,5 mld di bottiglie/anno capacità produttiva dello stabilimento

16 linee di produzione (di cui 3 per le bevande)

10 mln in nuovi investimenti per aumentare la capacità produttiva

10 formati con 110 referenze attive

98% dei nostri imballaggi è interamente riciclabile.

## 6 Aspetti sociali

Acqua Sant'Anna mette a disposizione delle imprese clienti la propria esperienza e professionalità, nella convinzione che un approccio sinergico e coordinato nei confronti delle attese dei consumatori, garantisca vantaggi per entrambe le parti.

### QUALITA' E SODDISFAZIONE DEI CLIENTI E DEI CONSUMATORI

La piena soddisfazione dei clienti e consumatori è obiettivo primario della Società. La qualità della materia prima, del materiale di confezionamento, del relativo processo di confezionamento e del prodotto finale è assicurata attraverso un sistema certificato ISO 9001:2015 e la compliance allo standard BRC. La vicinanza ai Clienti e Consumatori e il dialogo continuo con gli stessi caratterizzano da sempre Acqua Sant'Anna, attenta ad accogliere le richieste e le esigenze, ma anche a diffondere conoscenza riguardo le proprietà dell'Acqua e le caratteristiche dei Prodotti offerti.

Vista l'importante crescita registrata negli ultimi anni da social network e canali digitali, la Società, da sempre in linea con le tendenze, ha puntato molto sulla comunicazione Digital anche volta a promuovere iniziative collegate all'e-commerce aziendale ([shop.santanna.it](http://shop.santanna.it)).

Acqua Sant'Anna ha aumentato negli anni i canali attraverso i quali riesce a rispondere prontamente alle esigenze del Cliente/Consumatore: il Servizio Consumatori, i social network, dove persone dedicate rispondono ai singoli commenti, il sito istituzionale e il sito E-Commerce, ulteriore servizio messo a disposizione dei clienti.

In Acqua Sant'Anna la soddisfazione diretta e indiretta del cliente viene monitorata tramite l'analisi di uno specifico indicatore di processo. La misurazione indiretta viene effettuata da una ditta esterna specializzata mediante l'analisi delle quote di mercato, mentre la misurazione diretta attraverso la valutazione dei feedback ricevuti dal cliente sui social network. La misurazione della soddisfazione diretta dei Nostri Clienti è effettuata sulla base dell'analisi degli accessi al sito internet e della fruizione dei canali social Instagram, Facebook LinkedIn e Twitter (like, condivisioni e commenti).

## SICUREZZA ALIMENTARE DEL PRODOTTO

Acqua Sant'Anna si impegna a garantire adeguati livelli di qualità dei prodotti offerti sulla base di standard di qualità attesi. Le attività di controllo sono tese a garantire la qualità in tutta la filiera produttiva, dalla produzione primaria al consumo finale. All'innovazione del processo produttivo, promossa in maniera continua da Acqua Sant'Anna, si accompagna il costante controllo del prodotto e il rispetto del protocollo HACCP per i passaggi produttivi a rischio, garantendo così la conformità assoluta del prodotto.

Sicurezza alimentare in Acqua Sant'Anna significa:

- 💧 compliance rispetto alla normativa;
- 💧 il prodotto è adatto al consumo e può portare benefici al consumatore;
- 💧 il prodotto commercializzato è conforme rispetto a quanto si comunica.

Acqua Sant'Anna è in possesso delle seguenti certificazioni:

- 🏆 certificazione di conformità allo standard BRC Food "Standard Globale per la Sicurezza Alimentare" con valutazione AA nel 2020. Lo standard BRC è il massimo standard esistente in ambito di sicurezza alimentare del prodotto;
- 🏆 certificazione ISO 9001:2015, che assicura la qualità dell'Azienda a 360° e monitora l'azienda in tutti i suoi processi. Acqua Sant'Anna ha identificato l'ambito di applicazione del proprio Sistema Qualità come segue: Coltivazione, imbottigliamento e commercializzazione di acque minerali naturali, acque di sorgente e acque da tavola. Ricerca, sviluppo, produzione e commercializzazione di bevande tradizionali, bevande arricchite di vitamine e minerali, e di integratori.
- 🏆 Sant'Anna BioBottle ha ottenuto il marchio CIC (Consorzio Italiano Compostatori), che rende la nostra bottiglia, prodotta con il biopolimero di origine vegetale, idonea al compostaggio industriale;
- 🏆 certificazione Kosher, la quale rappresenta una garanzia per il Consumatore che i prodotti offerti da Acqua Sant'Anna sono idonei al consumo e conformi alle norme di alimentazione Kosher.
- 🏆 certificazione ISO 14001:2015 che prevede delle linee guida per la creazione di un sistema di gestione ambientale (SGA). Grazie a tale norma, le aziende e le organizzazioni hanno la facoltà di migliorare costantemente le misure da attuare per un metodo di lavoro e una produzione che siano il più possibile rispettosi dell'ambiente.
- 🏆 Emirates Quality Mark (EQM), che indica la conformità dei prodotti rispetto agli standard nazionali degli Emirati Arabi Uniti, regionali (GCC/GSO) e/o internazionali e la loro fabbricazione secondo un efficace sistema di gestione della qualità.

## VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

L'elevata professionalità, competenza e affidabilità dei dipendenti e dei collaboratori costituiscono un fattore fondamentale per il successo della Società. Le persone sono reclutate sulla base della loro esperienza, attitudine e competenza. La selezione segue esclusivamente criteri legati alla corrispondenza con i profili attesi. Per i dipendenti di Acqua Sant'Anna sono previsti specifici piani di formazione, elaborati sulla base dei

VILLANOVA SILVIA  
MATR. N°112216

diversi fabbisogni segnalati dalle varie aree aziendali. La formazione erogata risulta in parte finanziata da Fondo Imprese e in parte dall'Azienda stessa.

Sono previste due tipologie di formazione: **obbligatoria**, rivolta sia al personale stagionale sia al personale dipendente e **specificata**, rivolta al personale dipendente e svolta sia internamente sia fuori dall'azienda presso gli enti formatori. Sono previsti corsi mirati per gli operatori di linea con attività di affiancamento e di formazione.

Per gli impiegati ai vari livelli sono stati inseriti dei percorsi di formazione, in presenza prima e a distanza dopo, con la partecipazione a Master e a corsi specifici in funzione delle esigenze aziendali.

Inoltre, Acqua Sant'Anna ha attivato, con una società di consulenza esterna, un progetto formativo sull'Industria 4.0.

In previsione futura, Acqua Sant'Anna intende investire maggiormente nella formazione delle persone che operano nell'ambito del reparto produttivo che negli anni hanno avuto meno occasioni rispetto al resto della popolazione aziendale di partecipare agli eventi formativi organizzati. Gli ambiti sui quali Acqua Sant'Anna vuole puntare, e su cui ci saranno grandi investimenti, sono quello dell'Industry 4.0 e del Data Science&Analytics.

In ultimo, per quanto riguarda il processo di performance management, la Società sta avviando un percorso per la definizione di un programma di MBO per rispondere all'esigenza espressa dalla popolazione aziendale di avere piani di carriera formalizzati e obiettivi definiti che stimolino l'attività e le capacità di ciascun manager.

## 7 Aspetti ambientali

L'ambiente è considerato da Acqua Sant'Anna come bene primario da salvaguardare. La Società, al fine di preservare e tutelare l'ambiente in cui opera, adotta le misure più idonee per il rispetto e la salvaguardia dello stesso e promuove processi produttivi e prodotti eco-sostenibili e compatibili con l'ambiente.

Per questo motivo Acqua Sant'Anna opera in modo da favorire la diffusione della cultura inerente il rispetto della normativa prevista in ambito ambientale ed attua le necessarie misure per assicurare la tutela dell'ambiente e la prevenzione da ogni forma di inquinamento.

In tale ottica la Società persegue i seguenti principi:

-  utilizzare processi e tecnologie che prevengono e/o riducono le interazioni con l'ambiente/territorio;
-  concepire, implementare e attuare l'attività di impresa in una maniera ecologicamente responsabile;
-  adottare metodi operativi per la minimizzazione dell'impatto in quei casi ove siano assenti prescrizioni legislative precise;
-  effettuare una continua formazione e sensibilizzazione dei soggetti coinvolti nell'attività di progettazione sulle tematiche ambientali;
-  promuovere e garantire tra tutto il personale una forte sensibilità ambientale ed un elevato grado di conoscenza delle tematiche afferenti la tutela dell'ambiente.

Tutta la filosofia aziendale è orientata alla tutela dell'ambiente e si concretizza in numerose iniziative:

- 🌱 il lancio sul mercato Sant'Anna Bio Bottle, bottiglia di acqua minerale in vari formati biodegradabile e compostabile;
- 🌱 l'utilizzo della logistica su rotaia per il trasporto dell'acqua da Vinadio a tutta Italia (se in passato partiva un treno a settimana di Acqua Sant'Anna, oggi parte un treno al giorno);
- 🌱 il magazzino di Vinadio e tutta la movimentazione dei prodotti finiti sono gestiti da robot a guida laser elettrici a basso impatto di emissioni, e sono stati introdotti particolari robot fasciatori che permettono un risparmio di plastica consistente negli imballi;
- 🌱 lo stabilimento di Vinadio è stato ristrutturato secondo scelte architettoniche ecocompatibili con l'ambiente, con materiali di legno e pietra;
- 🌱 promozione di una cultura sostenibile che coinvolge anche i fornitori (negli ultimi anni sono entrati in funzione un totale di 20 camion alimentati a LNG, il meglio che il mercato attualmente offre in termini di autotrasporto sostenibile, con performance ben 6 volte superiori rispetto al modello diesel euro 6, in termini di abbattimento delle emissioni in atmosfera, anche dal punto di vista acustico);
- 🌱 preferenza per tecnologie che permettono un risparmio di plastica negli imballi;
- 🌱 progetto in collaborazione con i fornitori del primo imballo "invisibile" che punta all'impatto zero;
- 🌱 lavoro costante con i fornitori per ottenere tappi con un design innovativo che permettono: maggiore sicurezza, risparmio di materiali da smaltire, riduzione dell'energia impiegata in fase di produzione e ottimizzazione dell'approvvigionamento dal fornitore;
- 🌱 abbattimento costante degli imballi ed eliminazione delle interfalde di carta nei pallet (risparmio in fase di produzione e dei materiali da smaltire);
- 🌱 processo di dematerializzazione di tutti i documenti (circa 550mila pagine all'anno).

## GESTIONE DEI CONSUMI ENERGETICI

I consumi energetici si riferiscono prevalentemente (circa 93%) ai consumi di energia elettrica. La restante parte, invece, riguarda l'utilizzo di gas GPL per il riscaldamento e la caldaia.

Negli ultimi anni Acqua Sant'Anna è riuscita ad abbattere i propri consumi energetici a pezzo prodotto grazie all'implementazione di diverse iniziative, tra cui la sostituzione dei vecchi compressori e la razionalizzazione dell'utilizzo degli stessi. Acqua Sant'Anna ha inoltre avviato un controllo efficace di misurazione dei consumi energetici aziendali volto a monitorare e a identificare situazioni di possibile efficientamento energetico.

## GESTIONE DEI RIFIUTI

Acqua Sant'Anna è costantemente impegnata nella riduzione della quantità di rifiuti generati attraverso l'ottimizzazione dei processi, la progressiva adozione di più efficaci modalità gestionali volte alla razionalizzazione delle aree di deposito temporaneo e attività di sensibilizzazione del personale.

VILLANOVA SILVIA  
MATR. N°112216

Lo stabilimento Acqua Sant'Anna produce differenti tipologie di rifiuti che vengono tutti catalogati secondo il codice CER più appropriato (come previsto dal D.Lgs 152/2006); inoltre, qualora sia necessario, vengono effettuate specifiche analisi di laboratorio.

## **8 GRI e Narrazione d'impresa**

In conformità con i principi del Global Reporting Initiative (GRI), l'analisi dell'acqua Sant'Anna ha permesso di valutare in modo esaustivo diversi aspetti della sua produzione e distribuzione. Questo include la trasparenza riguardo all'origine delle sorgenti, il rispetto delle normative ambientali durante il processo di imbottigliamento e l'impatto sociale attraverso pratiche di responsabilità aziendale. In generale l'Acqua Sant'Anna dimostra un forte impegno verso la sostenibilità e si impegna a mantenere una Narrazione d'impresa trasparente. Questo si riflette nella comunicazione aperta riguardo alla provenienza dell'acqua, ai processi di produzione, agli standard di qualità e agli sforzi per ridurre gli impatti ambientali. L'azienda si impegna ad essere chiara e sincera con i propri consumatori, fornendo loro tutte le informazioni necessarie per prendere decisioni informate riguardo ai propri prodotti. La trasparenza è un valore fondamentale per Sant'Anna e rappresenta un elemento chiave della sua identità aziendale.