

# Relazione d'Impatto 2025



**Camera Arbitrale di  
Milano (CAM)**



*“Il 2025 segna per la Camera Arbitrale di Milano (CAM) un passaggio importante: la trasformazione in Società Benefit. Una scelta che non cambia la nostra identità, ma la rende più chiara e più responsabile.*

*Da sempre operiamo per garantire qualità, imparzialità ed efficienza nei servizi di risoluzione delle controversie.*

*Oggi questo impegno si amplia: vogliamo misurare e rendere visibile il valore che generiamo per il sistema economico, per le imprese e per la comunità nel suo insieme.*

*Essere Società Benefit significa assumere fino in fondo il nostro ruolo pubblico, orientando le scelte non solo ai risultati, ma all’impatto.*

*Significa contribuire, ogni giorno, a costruire relazioni più corrette, mercati più affidabili e un contesto economico più sostenibile.*

*È una responsabilità che sentiamo con forza e che continuerà a guidare il nostro percorso”.*

**Stefano Azzali**

Direttore Generale CAM



# La cultura aziendale

Camera Arbitrale di Milano (CAM) è una Società Benefit a responsabilità limitata, interamente partecipata dalla Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi (CCIAA), ente pubblico che persegue lo sviluppo del sistema imprenditoriale. La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi e le aziende del Sistema camerale condividono Mission e Valori.

## MISSION

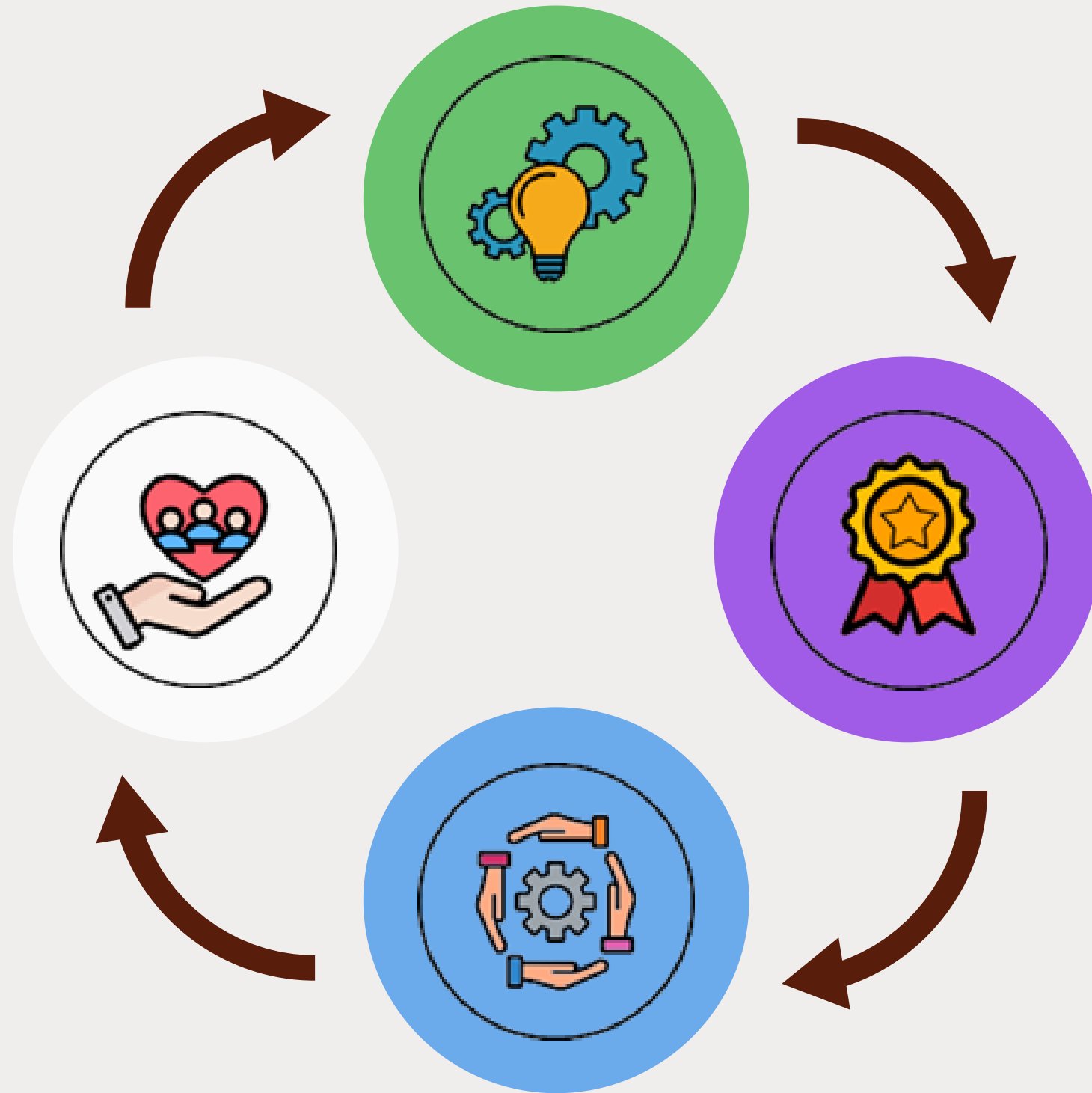
Semplifichiamo la vita di ogni impresa, facilitandone l'accesso ai servizi pubblici, a servizi innovativi e a servizi di valore, per favorire uno sviluppo sostenibile del nostro territorio.

## VALORI

- Perseguiamo l'innovazione con coraggio
- Curiamo la qualità del servizio con determinazione
- Lavoriamo insieme con passione
- Ci sentiamo con orgoglio civil servant

I valori rappresentano ciò in cui crede l'organizzazione e definiscono il modo in cui ci si aspetta che le persone si comportino le une con le altre, con i clienti, i fornitori e con tutti gli altri stakeholder. Lavoriamo con senso di responsabilità, tutelando la riservatezza delle informazioni trattate e utilizzando con cura e rispetto le risorse e le attrezzature aziendali, che sono un patrimonio comune.

# I comportamenti



## **Perseguiamo l'innovazione con coraggio**

### **Ad esempio:**

- Favorendo la contaminazione di conoscenze e competenze, con l'obiettivo di diffondere una capacità di progettazione sempre più innovativa e tempestiva.
- Proponendo miglioramenti delle procedure e dei sistemi tecnologici

## **Curiamo la qualità del servizio con determinazione**

### **Ad esempio:**

- Promuovendo un dialogo costante con l'utenza, misurando periodicamente il livello di soddisfazione e monitorando la qualità del servizio erogato.

## **Lavoriamo insieme con passione**

### **Ad esempio:**

- Curando, sia a livello macro che di area la condivisione della conoscenza, le relazioni interpersonali, affrontando eventuali criticità in modo proattivo.

## **Ci sentiamo con orgoglio *Civil Servant***

### **Ad esempio:**

- Promuovendo la conoscenza dei servizi offerti dall'intero sistema camerale.
- Anticipando i bisogni dell'utenza, permettendo l'immediata fruizione dei contenuti, anche attraverso la semplificazione del linguaggio.

# Il Modello Benefit e il contributo di CAM



La trasformazione in Società Benefit rappresenta un **passaggio** che consente di **integrare** in modo sistematico **gli obiettivi di impatto** all'interno delle attività istituzionali.

In questa prospettiva, contribuiamo al buon funzionamento del sistema economico non solo attraverso la qualità dei servizi offerti, ma anche attraverso gli effetti generati sul contesto di riferimento.

In particolare, il nostro contributo si sviluppa attraverso:

- l'offerta di **servizi** di risoluzione alternativa delle controversie **efficienti, accessibili e affidabili**;
- il supporto alle imprese nella **gestione delle situazioni di crisi**;
- la promozione di competenze e pratiche orientate alla **prevenzione dei conflitti**;
- il rafforzamento della **fiducia nelle relazioni economiche** attraverso una gestione efficace dei conflitti.

Questo approccio costituisce la base sulla quale si innestano le finalità di beneficio comune dell'azienda.

# CAM e le sue finalità di beneficio comune

Adozione e miglioramento dei processi aziendali per la **riduzione dell'impatto ambientale**;

Sviluppo di **rapporti con fornitori e clienti** improntati a trasparenza, etica e sostenibilità;

Adozione di **politiche a sostegno dei dipendenti e delle loro famiglie**, con particolare riferimento al welfare aziendale e alla conciliazione vita-lavoro;

Offerta di **servizi** di risoluzione delle controversie **rapidi, accessibili, flessibili ed economicamente sostenibili**, alternativi alla giustizia ordinaria;

Organizzazione di procedure finalizzate alla **gestione delle situazioni di crisi** e alla continuità dell'attività d'impresa.

Offerta di percorsi di **informazione e formazione specialistica per professionisti**, a supporto della gestione delle controversie e delle situazioni di crisi;

Promozione di **iniziative di orientamento, formazione e assistenza** rivolte a imprese, neoimprenditori e professionisti, anche attraverso strutture e sportelli dedicati;

Messa a disposizione degli studenti universitari di un **patrimonio documentale specialistico**;

**Collaborazione con organizzazioni e fondazioni con finalità coerenti**, per amplificare l'impatto positivo delle attività svolte.



# Obiettivi Benefit per il 2025



All'inizio del 2025 abbiamo definito gli **Obiettivi Benefit**, che hanno rappresentato le principali direttrici di impatto per il primo anno di attività.

1. La **misurazione degli impatti ambientali** diretti e indiretti dell'ufficio di Camera Arbitrale di Milano con sede a Palazzo Turati.
2. La promozione di **iniziative di volontariato sociale** per lo staff.
3. La **promozione e valorizzazione degli stage e della transizione scuola-lavoro**, favorendo l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.
4. Il **coinvolgimento attivo dei dipendenti** nella gestione e nello sviluppo delle attività aziendali con finalità Benefit.
5. La **promozione delle pari opportunità nelle nomine di professionisti**, con particolare riferimento alle nomine di CAM nei suoi arbitrati e mediazioni.

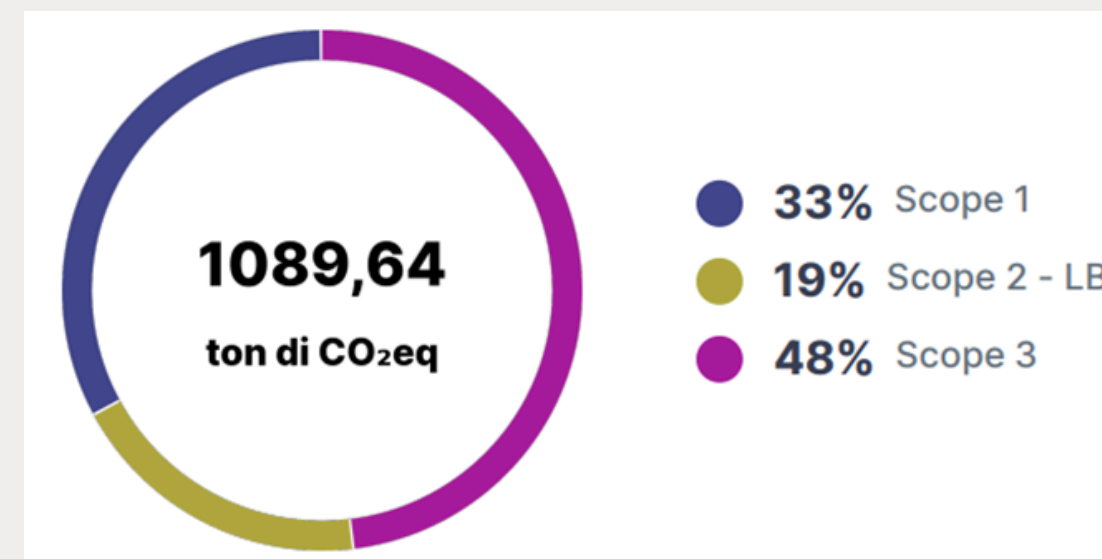
Per ciascun obiettivo sono stati definiti indicatori di monitoraggio e target annuali, al fine di garantire la concretezza degli impegni assunti e consentire una valutazione trasparente dei risultati conseguiti.

# I risultati raggiunti Il calcolo della carbon footprint

Tra gli obiettivi individuati per il 2025 rientra la **misurazione degli impatti ambientali diretti e indiretti** connessi alle attività svolte presso la sede di Palazzo Turati, che ospita anche Camera Arbitrale di Milano.

Nel corso dell'anno è stata quindi completata la **misurazione dell'impronta di carbonio** della sede, nell'ambito di un'iniziativa promossa dalla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi.

L'analisi è stata condotta secondo la metodologia del **GHG Protocol**, prendendo a riferimento i dati relativi al 2024 e includendo, per questa prima annualità, circa l'80% delle aree di servizio.



Il calcolo delle emissioni ha restituito i seguenti risultati complessivi:

**Scope 1** - emissioni dirette: 356,86 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

**Scope 2** - emissioni indirette da energia: 212,13 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

**Scope 3** - altre emissioni indirette: 520,65 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

Le emissioni complessive risultano quindi pari a **1.089,64 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente**.

Rapportando questo valore al numero di dipendenti presenti nella sede (383 persone), il dato corrisponde a circa **2,84 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente pro capite**.

L'analisi ha consentito di individuare le principali fonti di impatto ambientale, costruendo una base informativa utile alla definizione di future azioni di riduzione. **La strategia di decarbonizzazione verrà sviluppata nel 2026**, in coerenza con il Piano di interventi strutturali sull'edificio attualmente in fase di definizione.

# I risultati raggiunti

## Impatto sociale e organizzativo

Parallelamente alle attività di misurazione ambientale, nel corso del 2025 sono state realizzate iniziative rivolte alla comunità e allo sviluppo delle persone.

Tra queste rientra un'iniziativa di volontariato aziendale realizzata in collaborazione con **Opera San Francesco**, che ha coinvolto complessivamente l'**84% dello staff**, superando il target previsto (almeno il 75% dello staff coinvolto).

Sempre nel corso dell'anno sono stati inoltre attivati **cinque tirocini**, superando il target inizialmente fissato e contribuendo ad avvicinare giovani studenti e neolaureati al mondo delle professioni legate alla giustizia alternativa.



# I risultati raggiunti

## Partecipazione e governance

Il 2025 ha inoltre rappresentato un anno importante per il consolidamento di **strumenti di partecipazione interna**.

In particolare sono stati realizzati tre incontri, in linea con il target fissato:

- un incontro partecipato dedicato alla **definizione degli Obiettivi Benefit per il 2026**;
- due laboratori focalizzati sullo **sviluppo di nuovi servizi** e sul **miglioramento delle attività esistenti**.

Questi momenti hanno favorito il confronto tra le diverse funzioni organizzative, la generazione di idee e il rafforzamento del senso di appartenenza, confermando il valore dei processi partecipativi come leva di innovazione organizzativa.



# I risultati raggiunti

## Pari opportunità nelle nomine

Il monitoraggio delle nomine di arbitri e mediatori evidenzia il mantenimento di un **equilibrio di genere coerente con il target definito**.

Nel corso del 2025 le nomine effettuate da CAM sono state complessivamente **228**, di cui **174 arbitri e 54 mediatori**.

La distribuzione per genere è pari al **44% di donne** e al **56% di uomini**, confermando il rispetto dell'intervallo previsto tra il 40% e il 60%.



# La misurazione dell'impatto

Accanto al monitoraggio degli obiettivi definiti, CAM ha avviato nel 2025 il percorso di autovalutazione attraverso il **B Impact Assessment (BIA)**, lo standard internazionale sviluppato da B Lab per misurare le performance sociali e ambientali delle organizzazioni.

L'assessment ha restituito per CAM un **B Impact Score complessivo pari a 107,7 punti** su una scala che va da 0 a 200.

La distribuzione dei punteggi nelle diverse aree è la seguente:

- **Governance:** 17,2
- **Lavoratori:** 32,8
- **Comunità:** 14,9
- **Ambiente:** 4,9
- **Clienti:** 37,7

La distribuzione dei punteggi evidenzia in particolare il contributo delle dimensioni legate ai clienti e ai lavoratori, ambiti nei quali si concentra una parte significativa dell'impatto generato dall'organizzazione.

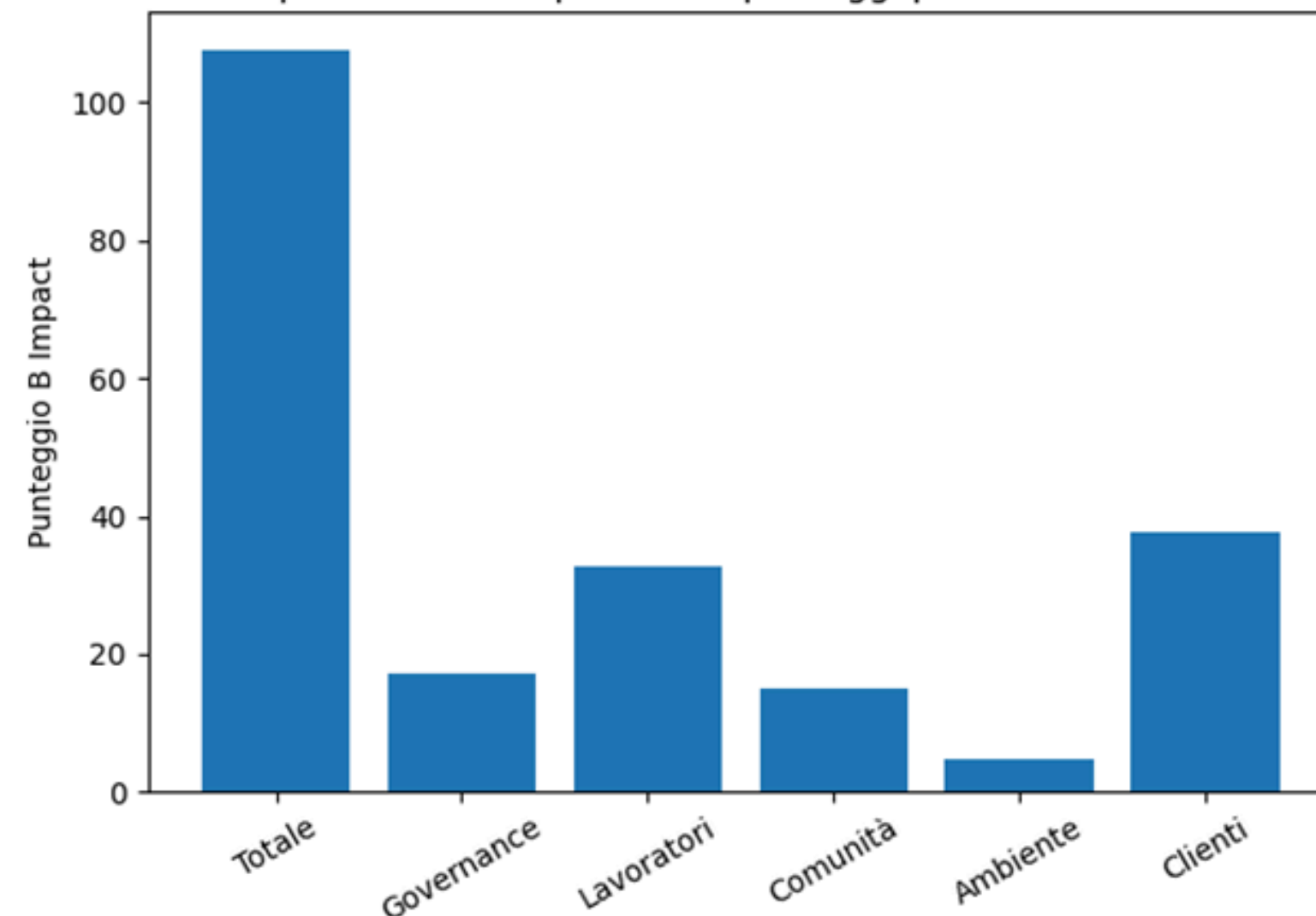
## Camera Arbitrale di Milano s.r.l. Società Benefit

107.7

Data di fine dell'anno fiscale **31 Dec 2025**



B Impact Score complessivo e punteggi per area - CAM 2025

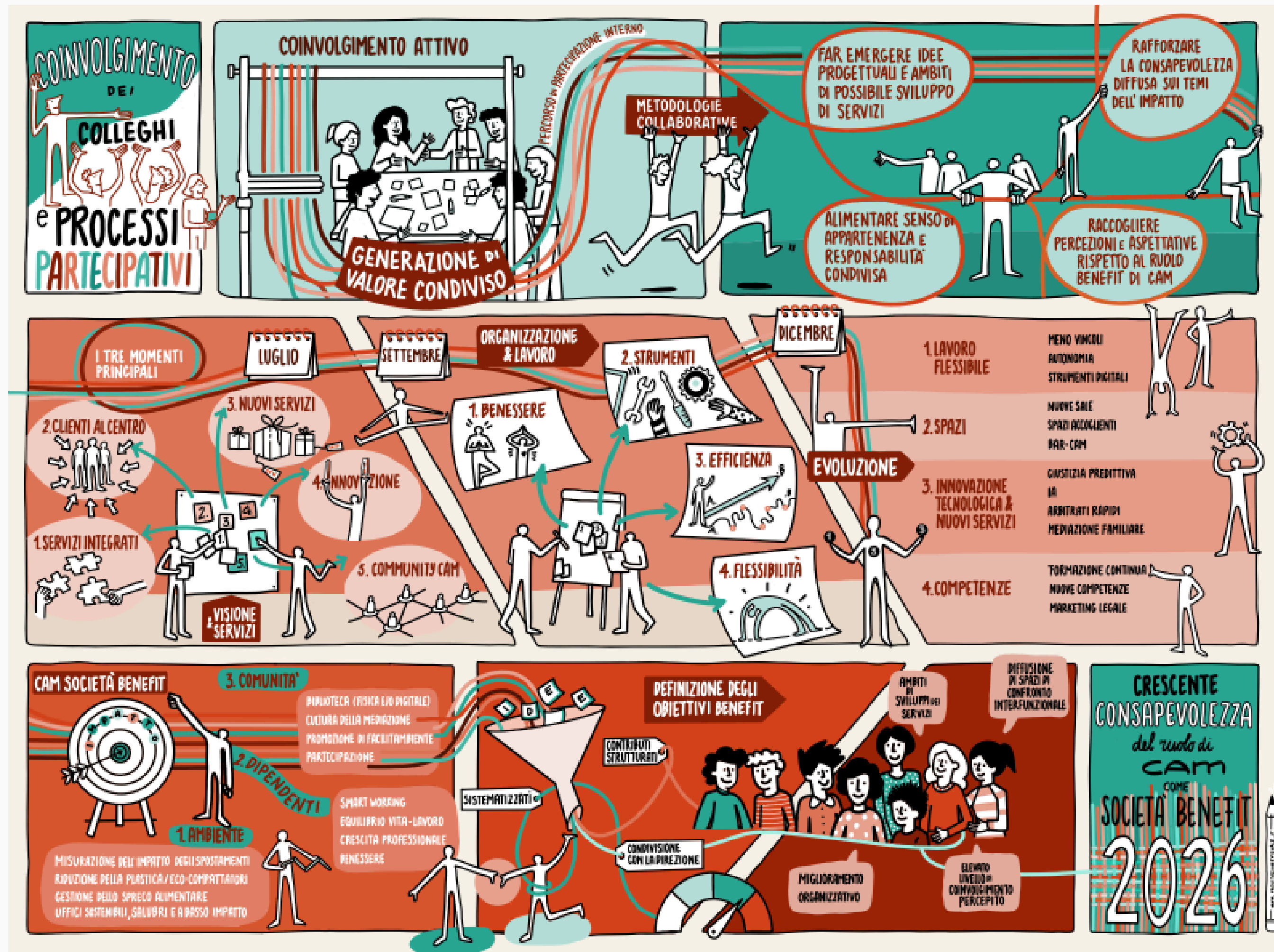


# Coinvolgimento dei colleghi e processi partecipativi

Uno degli elementi qualificanti del percorso Benefit di CAM è rappresentato dal **coinvolgimento attivo del personale** nella definizione delle priorità di impatto e nello sviluppo dei servizi.

Nel corso del 2025 è stato quindi strutturato un percorso di partecipazione interna facilitato attraverso metodologie collaborative.

Le attività hanno incluso workshop e momenti di restituzione che hanno consentito di raccogliere contributi utili sia alla definizione degli Obiettivi Benefit sia all'individuazione di ambiti di sviluppo dei servizi e di miglioramento organizzativo.



# Obiettivi Benefit per il 2026



A gennaio 2026, CAM ha adottato i **nuovi Obiettivi di Beneficio Comune** per l'anno in corso, in continuità con l'approccio partecipativo già sperimentato e valorizzando i contributi raccolti nei processi di definizione delle priorità di impatto.

Gli obiettivi individuati riflettono una maggiore integrazione tra attività istituzionali e capacità di generare impatti ambientali e socio-economici positivi.

Le principali aree di intervento riguardano:

- Ambiente e stakeholder, attraverso la **gestione e prevenzione di controversie con impatti ambientali e sociali**, anche mediante strumenti partecipativi;
- Comunità e sistema economico, con particolare attenzione alla **tutela dei posti di lavoro nell'ambito delle procedure di Composizione negoziata delle crisi d'impresa**;
- Persone e organizzazione, tramite iniziative di **valorizzazione delle competenze** e di **rafforzamento della capacità di attrarre e trattenere talenti**;
- Accessibilità e conoscenza, attraverso la **salvaguardia e la progressiva digitalizzazione del patrimonio bibliografico**

Per ciascun obiettivo sono stati definiti indicatori e target, al fine di garantire un monitoraggio strutturato dei risultati e dei progressi nel tempo.

# Conclusioni

Il 2025 ha rappresentato per CAM il **primo anno di piena attuazione del modello di Società Benefit**. Il percorso intrapreso ha consentito di rendere più esplicito e misurabile l'impatto generato attraverso i servizi offerti e di introdurre strumenti strutturati di monitoraggio dei risultati.

Guardando al futuro, CAM proseguirà in questo percorso consolidando gli strumenti di misurazione dell'impatto, rafforzando il dialogo con i propri stakeholder e sviluppando iniziative coerenti con la propria missione istituzionale. In questa prospettiva, la **dimensione Benefit non rappresenta un ambito separato**, ma una **chiave di lettura che orienta e valorizza il contributo di CAM** al buon funzionamento del sistema economico e alla qualità delle relazioni tra imprese, professionisti e istituzioni.

