



**Hotel Bertelli**  
MADONNA DI CAMPIGLIO



# Hotel Bertelli

Report di sostenibilità

**2024**



# Hotel Bertelli

MADONNA DI CAMPIGLIO



# Sommario

Lettera ai soggetti interessati (stakeholders)	3
Il modello di riferimento: Susti	4
Scopi e campo di applicazione del report	5
Scheda informativa del report	6
Il nostro impegno per la sostenibilità	7
Strategia, profilo e governance	8
Contesto	8
Profilo	10
Governance	10
Matrice di materialità	11
Analisi soggetti interessati	12
La certificazione ISO 21401	13
L'Hotel Bertelli e i servizi offerti	14
Il rating SUSTI Hotel	18
I risultati di SUSTI	18
I nostri progetti attuali e gli impegni futuri	19
Energia	19
Acqua	19
Rifiuti	20
Mobilità	20
Inclusione	20
Collaboratori	21
Comunità locale	22
Territorio	22
Comunicazione	23
Fornitori	23
Progetto Cervo	24
I nostri impegni futuri	25
Schema interventi strutturali 2025-2027	26
Conclusioni	28
Allegati	29
Termini e definizioni	29
Riferimenti normativi	30
Bibliografia e sitografia	30
Note metodologiche	31



# Lettera ai soggetti interessati (stakeholders)



Ai nostri stimati ospiti e a tutti gli stakeholder,

È con grande soddisfazione che presentiamo il nostro primo Report di sostenibilità, un documento che riflette il nostro impegno costante verso un futuro più sostenibile.

#### **Perché un Report di sostenibilità?**

Perché pensiamo sia lo strumento giusto per comunicare e condividere con tutte le parti interessate quello che facciamo in modo trasparente e formale, e soprattutto con l'impegno di essere il più accurati possibili e non fuorvianti.

Perché un Report è un momento forte di assunzione di responsabilità e un impegno chiaro e puntuale a misurare le nostre prestazioni non solo economiche ma anche sociali e ambientali.

Perché significa anche partecipare attivamente a tutti i progetti per un turismo realmente sostenibile, come

pilastro di crescita economica inclusiva e responsabile. Pertanto, in questo Report, troverete i dettagli dei nostri progetti in diversi ambiti, tra cui l'ambiente, la comunità e il nostro gruppo di lavoro.

#### **Fare un percorso**

Siamo consapevoli, e anche un po' orgogliosi, dei risultati raggiunti finora, ma siamo coscienti che parlare di sostenibilità significa affrontare un percorso che, a volte, non sarà semplice ma questa è la strada che vogliamo percorrere.

Ringraziamo i nostri ospiti per le informazioni utili che sempre ci danno e tutti i nostri partner per il loro supporto nella redazione del Report, e ringraziamo in anticipo tutti coloro che ci vorranno comunicare spunti e suggerimenti.

**Cordialmente,**

*la famiglia Masè dell'Hotel Bertelli*

*Madonna di Campiglio, settembre 2024*

# Il modello di riferimento: Susti

Il modello di riferimento per la redazione del presente Report è il **sustainability program SUSTI** (Sustainable Tourism Index), un rating di sostenibilità basato su un protocollo elaborato da Territori Sostenibili<sup>1</sup> in conformità ai migliori standard internazionali di settore quali, ad esempio, ISO e GSTC.

Lo strumento prevede una **valutazione completa della performance di sostenibilità e qualità**, attraverso quesiti mirati, che prevede un punteggio finale di 100 punti. Il questionario è progettato per riflettere i tre pilastri della sostenibilità (ambientale, sociale ed economica) e per contenere i dieci temi a maggior rilevanza per le strutture ricettive. Il modello permette di evidenziare il punteggio raggiunto per ciascuna delle tre aree, il punteggio minimo che il sistema riconosce come il livello di sostenibilità considerato accettabile e la media del punteggio che hanno ottenuto tutti coloro che hanno partecipato al progetto SUSTI.

**Il rating SUSTI informa gli stakeholder su due aspetti specifici:**

1. il **posizionamento dell'organizzazione** per un aspetto caratteristico della sostenibilità, per esempio l'ambiente, la sicurezza, la qualità e la responsabilità sociale;
2. l'individuazione di quelle che possono essere le **aree di miglioramento** lungo il percorso di sostenibilità, anche attraverso esempi o spunti operativi da adottare nell'organizzazione.

In qualità di Struttura ricettiva impegnata nel percorso di sostenibilità, abbiamo deciso di utilizzare SUSTI per poter monitorare ogni anno i risultati ottenuti. All'interno di questo Report abbiamo riassunto i dati essenziali provenienti dalla valutazione e integrato con degli approfondimenti per ogni azione attivata<sup>2</sup>.

**I dettagli sono riportati al capitolo specifico.**



<sup>1</sup> Territori Sostenibili - [www.territorisostenibili.it](http://www.territorisostenibili.it)

<sup>2</sup> Il presente Report è inoltre ispirato alle indicazioni del GRI Reporting Framework con particolare riferimento ai seguenti aspetti: Strategia, Profilo (con relativo perimetro del Report), Governance, Analisi stakeholder, Matrice di materialità. Si ricorda che in appendice sono presenti anche le note metodologiche.



## Scopi e campo di applicazione del report

Il presente Report si applica all'Hotel Bertelli situato a Madonna di Campiglio in via Cima Tosa, 80. La struttura, classificata come Hotel a 4 stelle, impiega ogni anno una media di 40 dipendenti, consta di 49 camere, centro benessere e SPA, ristorante fine dining (Stella Michelin dal 2013), giardino, parcheggio e garage, sala TV, pet friendly, sala giochi, scuola di sci e noleggio e manutenzione.

Il presente Report ha come obiettivo quello di riassumere **in un unico documento tutte le iniziative di sostenibili-**

**tà attivate dalla struttura per rendicontarne gli impatti positivi in termini ambientali, sociali ed economici.**

La finalità del Report è dunque presentare gli impegni della struttura nel tutelare le aree attinenti ai **tre pilastri della sostenibilità** (sociale, ambientale ed economico) a tutti i soggetti interessati. Tale sforzo è volto a **comunicare la visione aziendale e a garantire una maggior trasparenza** dei metodi di lavoro e delle azioni intraprese per la salvaguardia delle persone e degli ecosistemi dei quali l'hotel è parte.



# Scheda informativa del Report

Ragione sociale	<b>BERMAS S.r.l.</b>
Perimetro del report	<b>Hotel Bertelli - Via Cima Tosa 80 - Madonna di Campiglio (TN)</b> Non è presente un controllo o influenza significativa su altre società, enti o organizzazioni.
Periodo di rendicontazione	Anno fiscale 1° ottobre 2023 - 30 settembre 2024
Data di pubblicazione	Ottobre 2024
Versione e disponibilità	Prima emissione disponibile sul sito internet <a href="http://www.hotelbertelli.it">www.hotelbertelli.it</a>
Prossimo report (periodicità)	Ottobre 2025
Contatti per informazioni	Marco Masè <a href="mailto:marco@hotelbertelli.it">marco@hotelbertelli.it</a>
Controllo del documento	Auditor interno
Copyright	Esclusivo degli autori, riproduzione riservata a seguito di consenso esplicito.



# Il nostro impegno per la sostenibilità

La sostenibilità per la famiglia Masè è una scelta prima di tutto etica e successivamente strategica, assunta in primis dal vertice e dalla proprietà ma condivisa con tutti i collaboratori, declinata attraverso una specifica "politica" che risulta essere formalmente il nostro impegno nei confronti di tutte le parti interessate e di tutti i luoghi in cui operiamo.

## Il nostro approccio sostenibile e responsabile alle attività

La conduzione dell'Hotel Bertelli da parte della famiglia Masè, avviata nel 1979, è sempre stata svolta seguendo valori e principi di sostanza:

- rispetto della natura e del territorio;
- integrità personale e professionale;
- ruolo strumentale del profitto.

La sostenibilità è, quindi, sempre stata il cardine del nostro operato in quanto abbiamo sempre lavorato con l'obiettivo di dare continuità alla vita dell'azienda mantenendo un costante e attuale livello di qualità dei servizi offerti. Si tratta del nostro codice di comportamento e una sintesi dell'impegno a protezione dell'ambiente, di attenzione alle persone intese in senso ampio e, infine, della necessaria ricerca di redditività e prosperità dell'azienda in modo giusto e inclusivo.

**La "Politica" è in prospettiva l'eredità, che intendiamo lasciare ai nostri figli in modo che possano proseguire nel percorso e avere al tempo stesso un chiaro riferimento di come intendiamo essere "albergatori responsabili".**

Viviamo e lavoriamo in un contesto ambientale tra i più belli e conosciuti al mondo e questo ci impone una responsabilità ampia che possa contribuire a ridurre gli impatti negativi sull'ambiente e, al contempo, conti-



Le tre generazioni della famiglia Masè

nuare a offrire ai nostri Ospiti la miglior accoglienza possibile.

**Grazie a una gestione responsabile e sostenibile dell'Hotel Bertelli e del ristorante Il Gallo Cedrone, vogliamo contribuire a ridurre la pressione sulle risorse ambientali mantenendo contestualmente elevati standard qualitativi.**

Lo sviluppo sostenibile è impegno, è responsabilità, è volontà di lavorare per il cambiamento. Per questo motivo, abbiamo deciso di rendere ulteriormente concrete le nostre intenzioni e azioni per uno sviluppo più equo e più giusto, certificandoci secondo la norma internazionale **ISO 21401, lo standard che permette di distinguere una struttura ricettiva sostenibile**. Allo stesso tempo controlleremo lo stato di avanzamento delle nostre azioni, coerente con gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU (SDG) e con gli impegni assunti a livello europeo. Altrettanto importante è la diffusione di una cultura della sostenibilità attraverso l'attenzione e il coinvolgimento degli stakeholder. La nostra "Politica" si sviluppa in sei impegni che si esplicano in una serie di azioni concrete, che possono essere verificate attraverso un'esperienza di soggiorno presso di noi. Gli impegni sono i valori cardine mentre le azioni saranno sottoposte a revisione continua in relazione ai cambiamenti a cui tutti noi stiamo assistendo.



# Strategia, profilo e governance

## Contesto

La nostra struttura ricettiva si inserisce nel contesto globale e italiano relativo al settore dell'accoglienza e *hotellerie*. Il turismo come fenomeno mondiale contribuisce a generare circa il 9,1% del PIL mondiale, un dato cresciuto del 23,2% rispetto al 2022 e solo 2,1% in meno rispetto ai livelli del 2019. Nel 2023 sono stati creati 27 milioni di nuovi posti di lavoro, un aumento del 9,1% rispetto al 2022 e solo 1,4% in meno rispetto al 2019<sup>3</sup>. Oltre a generare impatti a livello economico, il turismo è anche causa di numerosi effetti a livello sociale e ambientale. Gli impatti possono essere tanto positivi quanto negativi, a seconda dell'organizzazione di cui un territorio o un'impresa si è dotata. Tra gli impatti positivi più comuni troviamo: crescita economica, scambi culturali e accrescimento della tolleranza e pace tra i popoli, tutela delle risorse naturali. Tra gli effetti più nefasti, invece, il turismo può causare: perdita di identità culturale, conflitti economici e inflazione, perdita della biodiversità e danni ecologici. Alla luce di questi aspetti, dal 1987, con il Rapporto Brundtland, l'ONU ha cominciato a divulgare e promuovere un modello di turismo più etico e rispettoso, il turismo sostenibile. Questa modalità di organizzare il turismo è stata apertamente incoraggiata dall'ONU al termine della recente pandemia da Covid-19.

A livello italiano, nel 2023 la quota del contributo totale dei viaggi e del turismo PIL italiano ha quasi eguagliato la cifra registrata nel 2019. Complessivamente, i viaggi e il turismo hanno generato circa il 10,5% del PIL del Paese

nel 2023, ammontando a quasi 215 miliardi di euro. Queste industrie hanno generato, direttamente e indirettamente, poco meno di tre milioni di posti di lavoro nel 2023, con un aumento del 4% rispetto al 2019. Nel 2023, la spesa turistica internazionale totale in Italia, compresi i visitatori pernottanti e in giornata, ha superato i 50 miliardi di euro, la cifra più alta registrata finora<sup>4</sup>.

Il Trentino ha radici storiche di lunga data<sup>5</sup>, già dagli anni '50 infatti località come Madonna di Campiglio, Riva del Garda o San Martino di Castrozza erano già molto conosciute e frequentate dalle famiglie benestanti di tutta Europa. Da allora, la frequentazione delle valli è sempre aumentata e lo sviluppo turistico si è continuamente evoluto per far fronte alle necessità e tendenze di sempre più turisti, dagli sport invernali al benessere e wellness, ai servizi per bambini e, più di recente, agli sport *outdoor* e alle vacanze sostenibili<sup>6</sup>. L'interesse turistico per attività all'aria aperta e a contatto con la natura sono aumentate anche a fronte dell'inserimento, avvenuto nel 2009, di nove gruppi dolomitici all'interno dei Patrimoni naturali dell'Umanità dell'UNESCO<sup>7</sup>. Il Trentino ospita 4 dei 9 siti inseriti: Dolomiti di Brenta, Latemar-Catinaccio, Marmolada e Pale di San Martino. Fanno parte della lista UNESCO dei Beni culturali anche i siti palafitticoli di Fiavé e di Ledro, che hanno ottenuto il riconoscimento assieme ad altri antichi insediamenti di palafitte dell'arco alpino.



© P. Bisti

Prendendo in esame il bilancio finale del movimento turistico della stagione invernale 2023/2024 realizzato dall'Istituto di Statistica della provincia di Trento (ISPAT)<sup>8</sup> per il settore alberghiero ed extralberghiero, il fenomeno turistico presenta valori in crescita rispetto all'inverno precedente sia per gli arrivi (+2,7%) che per le presenze (+4,3%). I numeri dell'ultima stagione invernale superano i valori registrati nella scorsa stagione, diventando il miglior risultato dell'ultimo decennio. I pernottamenti registrati nel corso dell'ultimo inverno superano i 7 milioni e 600mila, con una prevalenza di turisti italiani (il 55%), rispetto all'inverno 2022/2023 le presenze degli italiani sono in crescita dell'1,5%; ancora migliore l'anda-

mento dei turisti stranieri, che evidenziano una crescita dei pernottamenti dell'8%. Dopo i già eccellenti risultati dello scorso anno, il numero dei passaggi negli impianti a fune della provincia registra un ulteriore aumento del 3,2%. Rispetto all'ultimo inverno pre-Covid (inverno 2018/2019) si evidenzia una crescita del 6,1%.

I dati confermano un settore importante dal punto di vista economico e, in particolare, evidenziano tre tendenze molto forti sulle imprese nel settore: l'obiettivo di aumentare il valore aggiunto per addetto (attraverso la tecnologia e la formazione), la gestione dei rapporti con la popolazione locale (attraverso percorsi di collaborazione) e il contributo operativo alla decarbonizzazione.

<sup>3</sup> <https://wtcc.org/research/economic-impact>

<sup>4</sup> <https://www.statista.com/statistics/628849/tourism-total-contribution-to-gdp-italy-share/>

<sup>5</sup> <https://www.dna.trentino.it/avvento-del-turismo-di-massa-in-trentino/>

<sup>6</sup> <https://www.deloitte.com/it/it/Industries/consumer/analysis/obiettivo-sostenibilita-turismo-italiano.html>

<sup>7</sup> <https://www.visittrentino.info/it/trentino/dolomiti-patrimonio-mondiale#:~:text=Il%20Trentino%20ospita%20%20dei,offrono%20scenari%20unici%20al%20mondo.>

<sup>8</sup> [http://www.statistica.provincia.tn.it/binary/pat\\_statistica\\_new/turismo/MovimentoTuristicoTrentinoStagioneInvernale2023\\_2024\\_1720085273.pdf](http://www.statistica.provincia.tn.it/binary/pat_statistica_new/turismo/MovimentoTuristicoTrentinoStagioneInvernale2023_2024_1720085273.pdf); [http://www.statistica.provincia.tn.it/statistiche/settori\\_economici/turismo/](http://www.statistica.provincia.tn.it/statistiche/settori_economici/turismo/)

## Profilo

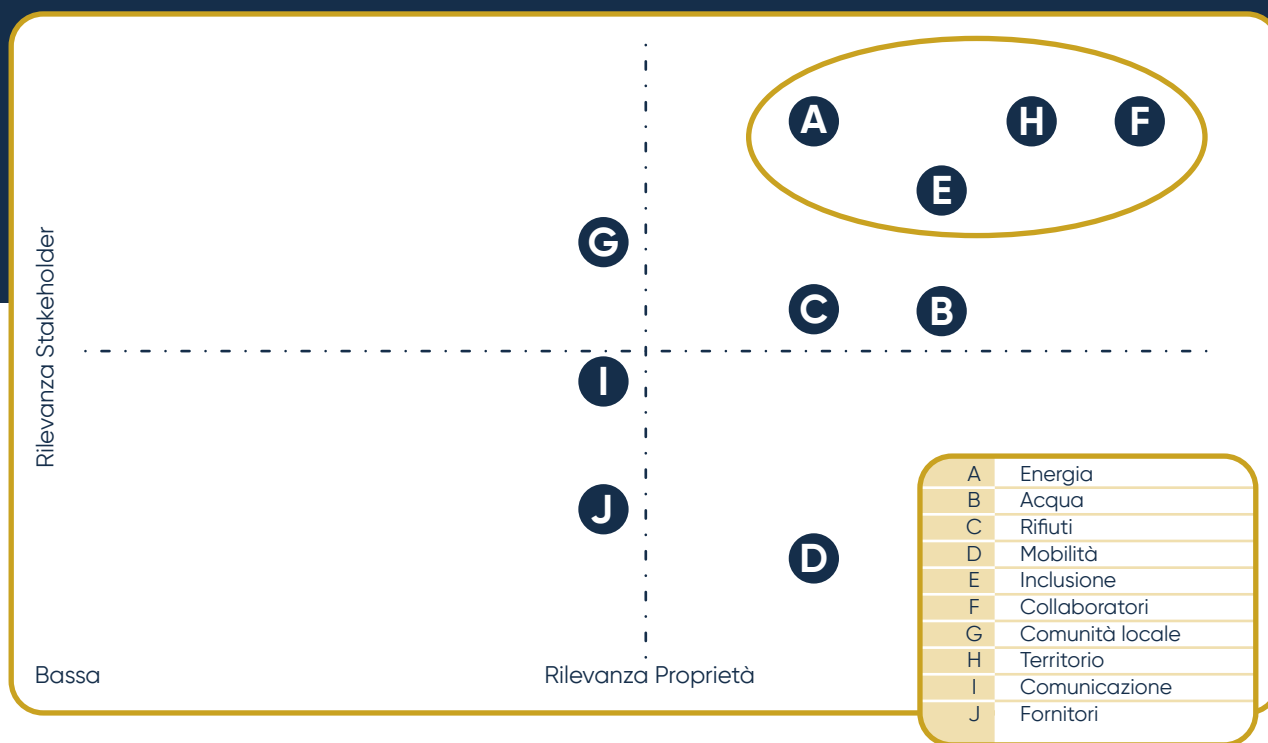
Nome dell'organizzazione	<b>BERMAS S.r.l.</b>
Prodotti e servizi, ed eventuali marchi	Attività ricettiva turistica in forma di Hotel 4 stelle con servizi di Ristorante Il Gallo Cedrone, una stella Michelin dal 2013, SPA & Beauty Center, parcheggio e garage, piano bar, giardino, sala riunioni, sala TV, TV satellitare e Sky, servizio di trasferimento, hotel pet friendly, deposito sci con scaldia scarponi, rete Wi-Fi, sala giochi, custodia valori, scuola di sci con noleggio e manutenzione
Struttura operativa	Hotel con 49 camere
Sede	Madonna di Campiglio, Trento
Paesi di riferimento	Italia con una accoglienza turistica internazionale con particolare riferimento all'Europa (UK e nord Europa), Stati Uniti, Medio Oriente e Cina
Numero dipendenti	23 media (01/10/2023 – 30/09/2024)
Fatturato	2.570.189,00 (MODELLO IVA 2024 redditi 2023)
Totale attivo	5.639.257,62 al 30/09/2023
Certificazioni	ISO 21401 sostenibilità delle strutture ricettive
Riconoscimenti	Stella Michelin al Ristorante il Gallo Cedrone
Codice CIN	IT022143A13AE3VPO9

## Governance

Struttura operativa	Nella struttura la famiglia è presente per le attività principali di presidenza, amministrazione e sicurezza. Presente un responsabile per la reception, per la cucina, per la sala, per l'housekeeping e per il centro benessere. Vi è un responsabile per la manutenzione e per la segreteria.
Assetto proprietario e forma legale	La società è una società a responsabilità limitata (S.r.l.) con capitale sociale sottoscritto di 100.000. La società si compone di 3 soci e titolari di diritti su azioni e quote e 2 amministratori.



# Matrice di materialità



## Commento

La **matrice di materialità** analizza le performance dell'azienda e mette in evidenza l'importanza, la concretezza e la misurabilità degli elementi che prende in considerazione e che sono in linea con gli obiettivi aziendali. La matrice di materialità identifica le 10 aree tematiche più rilevanti per una struttura ricettiva e le mette in relazione con i suoi stakeholder (cittadini, dipendenti, associazioni, partner, clienti, enti locali, fornitori e così via) che a loro volta avranno aspettative, desideri e che potranno essere influenzati o condizionare le decisioni e valutazioni dell'azienda. Nel quadrante in alto a destra sono raccolte le tematiche considerate come prioritarie per l'Alta Direzione e nel caso dell'Hotel Bertelli comprendono **energia, inclusione, territorio e collaboratori**. Per ciascuna di queste aree, infatti, l'Hotel ha attivato interventi mirati che hanno permesso la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> inquinanti, l'aumento delle competenze del personale e lo sviluppo di progettualità sinergiche con il territorio.

Nello specifico, per quanto riguarda il **tema energia**, l'Hotel ne ha efficientato l'utilizzo: si approvvigiona da energia 100% rinnovabile da fonti idroelettriche e, a partire dal 2015, attinge da una centrale termica a biomassa. Il secondo tema rilevante riguarda **l'inclusione**, l'Hotel infatti è stato affiancato da un'associazione sportiva dilettantistica che organizza eventi per disabili al fine di garantire maggiore accessibilità alla struttura eliminando tutte le barriere architettoniche e rendendo disponibili le informazioni utili agli ospiti. Il **legame con il territorio** è un'altra tematica rilevante per l'Hotel Bertelli che si impegna a promuovere costantemente la località, anche avvalendosi di convenzioni con guide turistiche locali. L'Hotel si è più volte fatto promotore del territorio organizzando o supportando eventi incentrati sulle tematiche di sostenibilità. Infine, l'Hotel si impegna a ingaggiare e formare i propri collaboratori al fine di creare un ambiente di lavoro positivo che garantisca, altresì, un miglior servizio e una migliore esperienza al cliente.

# Analisi soggetti interessati

La tabella che segue è la mappatura degli stakeholder (l'analisi viene aggiornata annualmente).  
Per la metodologia applicata vedere Note metodologiche.

Per la metodologia applicata vedere Note metodologiche.

1	2	3	4	5	6	7	
Clienti, ospiti e mercato	Ambiente	Fornitori e associazioni di riferimento	PA ed enti di controllo	Comunità locale	Lavoratori	Proprietà e management	Livello e note
Conformità legislativa	Conformità legislativa		Impegno formale	Conformità legislativa	Conformità legislativa	Continuità aziendale	Legale
		Rispetto vincoli contrattuali	Procedura di comportamento in caso di controllo		Assicurazione	Gestione rischi	
Assicurazioni	Monitoraggio consumi	Qualifica Cerved adeguata	Rating legalità	Programmi di partecipazione	Certificazione ISO 21401	Redditività	Buone pratiche
		Rispetto tempi pagamento	Partecipazione attiva alle iniziative APT	Comunicazione trasparente	Assicurazioni		
Certificazione				Adesione programmi del Territorio			
	Report di sostenibilità	Certificazione			Programma di welfare	Report di sostenibilità	Eccellenza
Report di sostenibilità	Impatto Zero						

**Nota alla lettura:** Le azioni evidenziate in oro rappresentano le attività ultimate dalla struttura. Per un approfondimento sulle rimanenti, consultare il paragrafo dedicato ai Progetti.



# La certificazione ISO 21401



Abbiamo deciso di essere **il primo hotel certificato ISO 21401 di Madonna di Campiglio (e in Italia)** per dotarci di un sistema di gestione specifico per le strutture ricettive riconosciuto a livello internazionale.

Lo standard internazionale di certificazione **ISO 21401 Turismo e servizi** correlati, affronta principi inerenti ai diritti umani, alla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro per i dipendenti e per gli Ospiti, la protezione e tutela dell'ambiente, il consumo di acqua ed energia, la produzione di rifiuti e lo sviluppo dell'economia locale.

Si applica alle strutture ricettive, indipendentemente dalla tipologia, grandezza e ubicazione, e dagli erogatori di servizi correlati impiegati nel processo o a supporto. Sull'altro versante, i clienti hanno la garanzia reale e concreta che la struttura che hanno scelto lavora nel pieno rispetto dei principi dichiarati. La certificazione è nata nel 2019 e ISO ha dichiarato che i motivi che ne hanno portato alla nascita vanno ricercati in un mercato turistico lasciato in autogestione anche riguardo tematiche delicate come quelle della sostenibilità.



# L'Hotel Bertelli e i servizi offerti

## Le camere

La struttura presenta **49 camere** di cui 6 singole, 13 doppie, 10 doppie superior 10 triple, 10 junior suite/ multiple. Le camere sono luminose e arredate con gusto ed eleganza pur mantenendo un'alta funzionalità e cura nei minimi dettagli. Ogni camera è dotata di **tutti i servizi che rendono un soggiorno in montagna sereno e comodo**, come televisione satellitare, filodiffusione, cassaforte, frigo bar, termo controllo autonomo individuale e connessione Wi- Fi gratuita a banda larga.

Le stanze sono state costruite con **pregiati materiali locali, come legno e pietra**, e i letti sono dotati di cuscini antiallergici.

All'interno della camera si trova un bagno privato con doccia, asciugacapelli, set di cortesia, accappatoio e asciugamani 100% di cotone. È presente il servizio in camera e concierge 24 ore al giorno e servizio di house keeping due volte al giorno. 30 camere hanno accesso e servizi facilitati per persone con disabilità.







## Il ristorante

Il ristorante concilia tradizione e innovazione, proponendo un'ampia varietà di prodotti sani e genuini che riflettono la cultura culinaria locale e mediterranea. La qualità degli ingredienti selezionati è al primo posto: selvaggina, speck, formaggi di alpe, trote, funghi, frutti di bosco e mele della Val di Non vengono cucinati con **tecnologie e tecniche di cottura moderne ma legate alla tradizione della cucina di montagna**, per restituire pietanze creative, sane e naturali. Inoltre, la struttura fornisce menù adatti alle esigenze dei bambini che è

possibile ordinare a orari personalizzati. In caso di particolari esigenze quali **menù dietetici o allergie alimentari**, l'Hotel è preparato a fornire alternative appetitose. L'Hotel Bertelli offre ai propri ospiti **vini di qualità della migliore tradizione del Trentino e dell'Alto Adige** e, altresì, mette a disposizione la cantina dell'albergo per effettuare degustazioni con esperti sommelier. Oltre ai vini, i visitatori possono trovare grappe e distillati, tutti provenienti da **piccoli produttori e viticoltori locali**.





## Il Gallo Cedrone

Affiancata all'Hotel, e aperta a tutti, si trova la Taverna "Il Gallo Cedrone": ristorante **Stella Michelin dal 2013** e vero orgoglio della famiglia Masè, dove è possibile degustare le prelibatezze della cucina tradizionale abbinata alle nuove tendenze della cucina mediterranea e internazionale. La taverna dell'Hotel Bertelli "Il Gallo Cedrone" è presente nelle principali guide con ottime classificazioni: Bibenda (4 baci), Gambero Rosso (81/100), L'Espresso (1 cappello) e la Guida Michelin Italia (1 stella, dal 2013).





## Il centro benessere

All'interno della struttura dell'Hotel Bertelli gli ospiti hanno a disposizione **un'ampia zona wellness** completa di sauna, bagno turco, idromassaggio, piscina e solarium UVA, progettate per accogliere i visitatori in un ambiente confortevole e rigenerante.

All'interno del centro benessere è possibile effettuare trattamenti specifici per la pelle e per il corpo durante i quali vengono utilizzati cosmetici naturali e biologici, confezionati all'interno di packaging riciclati e ricaricabili.

**La SPA e il centro benessere adottano pratiche di sostenibilità** come utilizzare asciugamani, teli e lenzuola in materiali anallergici fatti per durare nel tempo e utilizzare prodotti per la pulizia certificati ed ecologici.

Inoltre, il centro benessere gestisce efficientemente le risorse elettriche e idriche grazie all'utilizzo di lampadine LED, sistemi di regolazione della temperatura, rubinetti e docce a basso consumo ed effettua la raccolta differenziata.



## Altri servizi

Oltre ai servizi esposti nelle precedenti pagine, **l'Hotel Bertelli dispone di tutte le comodità di un hotel a 4 stelle:**

- parcheggio e garage;
- giardino;
- piano bar;
- sala riunioni;
- sala TV;
- TV SAT + SKY;
- servizio trasferimento;
- animali ammessi;
- deposito sci con scaldia scarponi;
- wi-fi gratuita con connessione tramite fibra ottica;
- sala giochi;
- custodia valori;
- scuola sci, noleggio e manutenzione;
- l'Hotel si trova in prossimità del centro e della cabinovia Pradalago.



# Il rating SUSTI Hotel



## I risultati di SUSTI

Il rating SUSTI, compilato in data 3 ottobre 2023 ha totalizzato i seguenti risultati, divisi nelle tre aree di sostenibilità. **La struttura ricettiva Bertelli ha totalizzato 74 punti su 100**, distribuiti in:

- **28 punti per l'area Ambientale;**
- **23 punti per l'area Sociale;**
- **23 punti per l'area Economica.**

I risultati risultano omogenei in tutte le tre aree dove l'area Ambientale risulta leggermente più sviluppata.

**Secondo il rating SUSTI, i valori di tutte le tre aree risultano omogenei:** i totali raggiunti nell'area Ambientale ed Economica equivalgono al livello ottimo del rating SUSTI, mentre l'area Economica equivale al livello eccellente. All'interno dei dieci temi di valutazione SUSTI, quelli maggiormente performanti risultano essere territorio, energia e comunità locale; mentre i temi sui quali risulta esserci maggior potenziale di miglioramento sono mobilità, comunicazione e gestione dei rifiuti.



# I nostri progetti attuali e gli impegni futuri

## Energia

L'Hotel Bertelli si impegna ad applicare un **utilizzo responsabile dell'energia riducendo le emissioni di CO<sub>2</sub>** rilasciate in atmosfera. L'Hotel Bertelli ha scelto di attivare tutte le misure per il risparmio energetico e si approvvigiona da **energia 100% rinnovabile proveniente da fornitori certificati**. L'energia utilizzata per le attività

proviene da fonte idroelettrica e, dal 2015, l'Hotel ha realizzato una **centrale termica a biomassa** dalla quale attingere direttamente per l'energia necessaria. Con l'obiettivo di incentivare la mobilità a basse emissioni, l'Hotel Bertelli favorisce la **ricarica di auto elettriche** tramite wallbox Neogy.

## Acqua

La struttura è molto attenta al consumo e alla gestione della risorsa idrica: ha installato un **sistema di risparmio idrico** e richiede agli ospiti di riutilizzare per più giorni, se possibile, gli asciugamani o la biancheria delle camere

al fine di ridurre il numero di lavaggi e utilizza **prodotti per la pulizia ecologici** specificatamente formulati per non contenere sostanze inquinanti o dannose per l'ambiente.



## Rifiuti

La produzione di cibo e bevande richiede molte risorse a livello energetico, idrico, di prodotti chimici e di manodopera. Sprecare cibo significa disperdere tutte queste risorse. La produzione, preparazione e consumo di cibo equivale all'incirca al 30% dell'energia utilizzata a livello globale e al 22% delle emissioni di gas serra, prodotte durante la produzione e decomposizione del cibo. **L'Hotel Bertelli utilizza l'App Too Good To Go per garantire che il cibo prodotto in eccedenza non vada sprecato** ma venga consumato da altri utenti rispetto a quelli che soggiornano in struttura.



## Mobilità

La struttura favorisce e promuove per i suoi ospiti **tour o percorsi in bicicletta e a piedi**, fornendo ai visitatori tutte le informazioni utili per poter visitare i dintorni senza utilizzare mezzi ad alto impatto di CO<sub>2</sub>. Inoltre, la strut-

tura mette a disposizione degli ospiti colonnine per la ricarica veloce di mezzi elettrici e ha da poco **rinnovato il parco auto dell'Hotel optando per mezzi a ricarica elettrica**.

## Inclusione

L'Hotel Bertelli è sensibile alle tematiche di accessibilità e ha **eliminato tutte le barriere architettoniche per acconsentire l'accesso** anche a persone con mobilità ridotta, passeggini e sedie a rotelle e a persone anziane.

Tutte le informazioni sull'accessibilità sono rese disponibili per gli ospiti. L'Hotel ha instaurato una **collaborazione con Freeridersportevents per la diversità e inclusione** per garantire il miglior servizio possibile.





## Collaboratori

L'Hotel Bertelli investe in una gestione del personale che riconosca e valorizzi le opportunità formative e dello sviluppo professionale dei propri dipendenti. La direzione garantisce che ogni membro del team abbia accesso a **programmi di formazione di alta qualità e opportunità di crescita professionale** finalizzati a raggiungere il loro pieno potenziale. Questo è realizzato mediante convenzioni con istituti di formazione per lavorare sulla crescita e continuità delle competenze.

L'Hotel Bertelli è fermamente convinto che ingaggiare i propri collaboratori sia la chiave per lavorare bene e offrire un servizio di qualità agli ospiti; per questo ha definito **procedure operative chiare e trasparenti e si sforza di coinvolgere i dipendenti nei processi decisionali e in quelli di trasferimento delle competenze nel passaggio generazionale.**

Con l'obiettivo di assicurare la salute e sicurezza dei dipendenti, l'Hotel Bertelli assicura ai propri collaboratori di essere costantemente conformi alle norme ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro, monitora l'organizzazione del lavoro con lo scopo di efficientare i processi, segue le procedure per garantire condizioni di lavoro sicure e tutelanti. L'Hotel Bertelli adotta rigorose procedure per **garantire la sicurezza** sui posti di lavoro ed effettua regolare manutenzione degli impianti e delle attrezzature e altresì effettua formazione di aggiornamento sulle normative in materia di sicurezza sul lavoro e distribuzione di attrezzature di protezione individuale. Il personale della struttura è formato sulle procedure di pronto soccorso e rispetto all'utilizzo di prodotti alimentari secondo il manuale delle procedure HACCP ed è incoraggiato a segnalare qualsiasi situazione potenzialmente pericolosa per discutere e risolvere eventuali criticità in materia di sicurezza.







## Comunità locale

L'Hotel Bertelli si impegna a **valorizzare, supportare e collaborare con la comunità locale, investe nella relazione con la collettività** mettendo in evidenza gli elementi identitari e distintivi del territorio, concretamente:

- realizzando eventi e progetti di sviluppo in condivisione con gli attori del territorio;

- partecipando alle attività e iniziative della comunità locale;
- sviluppando una cultura aziendale volta ad ascoltare e comprendere il prossimo, valorizzare i potenziali, parlare e agire con sincerità e coerenza.

## Territorio

L'Hotel Bertelli promuove la scoperta del territorio circostante la struttura mediante la **distribuzione di materiale informativo e illustrativo gratuito** delle zone circostanti Madonna di Campiglio, Val Rendena e Val di Sole. Inoltre, ha convenzioni con guide turistiche locali e informa gli ospiti in merito a possibili fenomeni naturali o pericolosi

relativi al territorio. L'Hotel ha più volte **sponsorizzato e organizzato eventi dedicati alla sostenibilità nel territorio** anche promuovendoli attivamente sulle sue pagine social. Infine, l'Hotel rileva la soddisfazione dei suoi Ospiti mediante diverse modalità e ne effettua un'analisi volta a definire azioni correttive di miglioramento.





## Comunicazione

La struttura si impegna a mantenere **un dialogo aperto e continuo con gli ospiti**, al fine di soddisfare ogni loro necessità e fornire tutte le informazioni utili per un soggiorno positivo. Con l'obiettivo di migliorarsi continuamente, l'Hotel Bertelli monitora la percezione e l'in-

teresse dell'Ospite, anche sui temi della sostenibilità, monitora la qualità dell'offerta, mettendo a disposizione servizi e piccole cure per l'Ospite e comunica in modo chiaro, illustrando la filosofia aziendale e le sue finalità.

## Fornitori

L'Hotel Bertelli pone particolare attenzione nella **sceita di produttori agroalimentari locali, certificati e di qualità**.







## Progetto cervo

IL CERVO – autunno 2023. Sostenibilità è anche consapevolezza. Millecinquecento esemplari di cervo da abbattere in cinque anni.

Ha preso il via a fine 2023 il “Piano di conservazione e gestione del cervo” da parte del Parco nazionale dello Stelvio. I cacciatori sono stati coinvolti nell’abbattimento, con l’obiettivo di mitigare gli squilibri ecologici causati dalla sovrabbondanza della specie.

L’elevata densità di cervi ha provocato delle ripercussioni negative sia alla fauna sia alla flora del territorio. Questa specie ha creato una serie di problemi a camosci, caprioli e alla struttura del bosco. I cervi brucano le gemme apicali delle piante, come l’abete rosso, che in questo modo crescono basse, senza sviluppare il tronco e danneggiano il fieno con degli ammanchi che arrivano fino al 30% della produzione. Il progetto è stato contestato dalle associazioni animaliste.

A questo QR CODE  
il nostro comunicato  
stampa:



L’Hotel Bertelli si impegna da sempre nella selezione dei migliori fornitori di prodotti alimentari al fine di organizzare una **proposta enogastronomica che possa essere il più possibile pulita, genuina, sana, giusta e vicina**

**all’identità locale.** L’Hotel Bertelli acquista prodotti locali, valorizza i fornitori presenti sul territorio e di qualità, **si approvvigiona da una catena di fornitura responsabile ed etica.**



# I nostri impegni futuri

**I nostri impegni futuri mirano a mantenere attive le buone pratiche già implementate**, attivare nuove iniziative e monitorare i miglioramenti tramite specifici indicatori. Tra i progetti per il futuro ci poniamo come priorità:

- aumentare la relazione con gli stakeholder;
- continuare a partecipare attivamente alle iniziative proposte dagli enti di gestione del turismo locale;
- continuare a lavorare per i progetti di welfare per i nostri dipendenti, anche tramite l'erogazione di corsi di formazione specifici sulle tematiche della sostenibilità;
- ristrutturare lo stabile dell'Hotel implementandone l'efficienza energetica;
- attivare progettualità per la riduzione dei rifiuti e delle eccedenze alimentari;
- ridurre l'utilizzo di plastiche monouso anche attraverso un maggior coinvolgimento dei fornitori;
- avviare azioni di monitoraggio dei consumi energetici e idrici.

Oltre a ciò, **proseguire con il monitoraggio dei progetti avviati** ci permette di trarre preziose informazioni per apportare miglioramenti di qualità con una visione di lungo periodo.

È stata infine confermata una consulenza specifica in materia di sostenibilità per mantenere in essere anche le certificazioni ottenute.





# Schema interventi strutturali Hotel Bertelli 2025–2027

## FOCUS:

- Consistente miglioramento dell'efficienza energetica della struttura.
- Nuova domotica per la gestione intelligente delle risorse.
- Riutilizzo di parte degli arredi, soffitti, lampade, tavoli, sedie, porte, sommier e poltrone che opportunamente aggiornati saranno portati a nuova vita.
- Applicazione delle dinamiche di crescita aziendale secondo i principi della certificazione ISO 21401.
- Innovativo approccio alla gestione di una ristorazione "su misura", elemento focale della moderna ospitalità.

## PIANO SEMINTERRATO:

- AREA SPORT, palestra, noleggio e deposito sci/bike. Servizi igienici e spogliatoi dedicati.
- AREA RELAX, spazio verso giardino per nuova sauna e area relax.

## PIANO TERRA:

- AREA AMERICAN BAR – BISTROT, completo rinnovo degli arredi, collegamento con la sala pranzo. "Winter garden" con chiusura di parte della terrazza, ampliandola e realizzando una scala esterna verso il giardino. Nuovo spazio a uso "co-working area" nell'angolo tra zona nord del bar e ingresso.
- AREA RICEVIMENTO, nuovo design e arredo.
- AREA GIARDINO, percorsi, vegetazione e acqua. Orto alpino.

## PIANI CAMERE 1-4:

- CAMERE: ristrutturazione di circa 25 camere con mantenimento del numero di camere/posti letto attuali ma con il quasi raddoppio dei volumi delle stesse.
- PIANO 1 nuova suite "Gallo Cedrone" con zona pranzo e cucina + box vetrato in terrazza.
- PIANI 2-3 nuove suite comunicanti.
- PIANO 4 nuove suite "Aria" dedicate al benessere e suite "Panorama" con vista mozzafiato sulle Dolomiti.

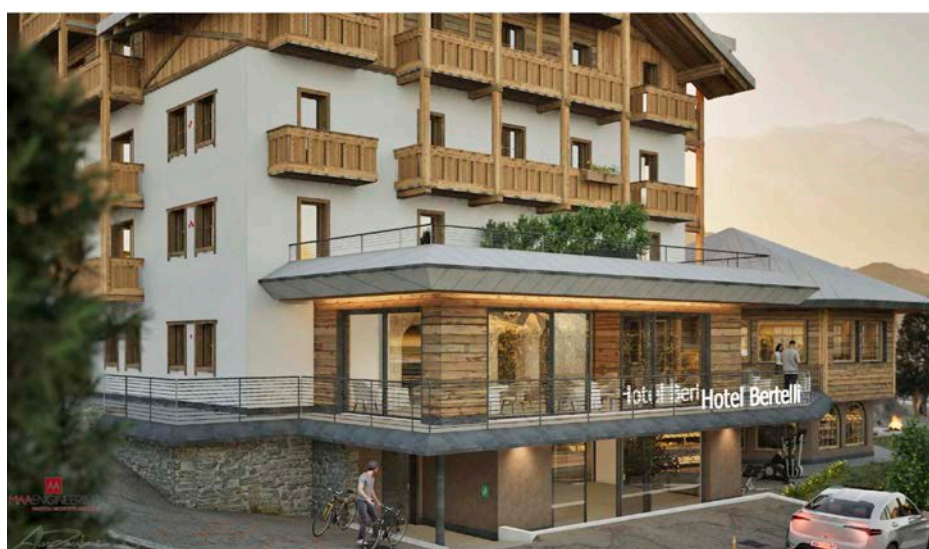




## Fasi di lavoro

I lavori saranno eseguiti nei periodi di chiusura stagionale, limitando il più possibile i disagi e garantendo la continuità della fornitura dei servizi di alloggio e ristorazione e di conseguenza la continuità dei rapporti di lavoro con i dipendenti assunti a tempo determinato.

Rendering aggiornamento struttura 2025-2027





# Conclusioni

Il Report evidenzia **il nostro percorso verso una accoglienza turistica sempre più inclusiva e sostenibile** e presenta un'analisi dettagliata delle iniziative di sostenibilità attuate all'interno della nostra struttura.

Abbiamo evidenziato come, attraverso un impegno costante e mirato, siamo riusciti a ridurre il nostro impatto ambientale, ottimizzare l'utilizzo delle risorse e migliorare l'esperienza dei nostri ospiti.

I risultati ottenuti, quali la riduzione del consumo energetico, la diminuzione degli sprechi alimentari, l'introduzione di prodotti locali nel menù, dimostrano **la nostra volontà di operare in modo responsabile e di contri-**

**buire alla creazione di un futuro più sostenibile.** Siamo consapevoli che il percorso verso la sostenibilità è un cammino continuo e in evoluzione. Per questo motivo, ci impegniamo a: coinvolgere maggiormente i fornitori locali per ampliare la gamma di prodotti biologici e a chilometro zero, coinvolgere ulteriormente i nostri dipendenti e Ospiti nelle iniziative di sostenibilità e a continuare a monitorare i progressi effettuati.

Siamo convinti che attraverso un approccio integrato e collaborativo, potremo raggiungere risultati ancora più significativi e consolidare la nostra posizione di struttura ricettiva all'avanguardia nel campo della sostenibilità.





# Allegati

## Termini e definizioni

**Sviluppo sostenibile:** sviluppo che soddisfa le necessità del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le loro esigenze. Il processo fornisce un approccio a lungo termine ed equilibrato all'attività economica, alla responsabilità ambientale e al progresso sociale. Lo sviluppo sostenibile è l'integrazione degli obiettivi di un'alta qualità della vita, salute e prosperità con la giustizia sociale ed è il mantenimento della capacità della terra di sostenere la vita in tutte le sue diversità.

Questi obiettivi sociali, economici e ambientali sono interdipendenti e si rafforzano a vicenda. Lo sviluppo sostenibile può essere considerato come un modo per esprimere le aspettative più ampie della società nel suo insieme. [Fonte: ISO 26000]

**Responsabilità di rendere conto (accountability):** responsabilità di un'organizzazione di fornire risposte ai propri organi di governo, alle autorità legali e, più in generale, ai propri stakeholder, in merito alle decisioni e attività dell'organizzazione stessa. [Fonte: ISO 26000]

**Ambiente:** contesto naturale nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora, la fauna, le persone, lo spazio cosmico e le loro interrelazioni. In questo caso, il contesto si estende dall'interno dell'organizzazione al sistema globale. [Fonte: ISO 26000]

**Comportamento etico:** comportamento conforme ai principi generalmente accettati di correttezza o buona condotta, nel contesto di una data situazione, e coerente con le **norme internazionali di comportamento**. [Fonte: ISO 26000]

**Uguaglianza di genere:** trattamento equo per donne e

uomini. Ciò include sia lo stesso trattamento sia, in alcuni casi, un trattamento diverso ma considerato equivalente in termini di diritti, benefici, obblighi e opportunità. [Fonte: ISO 26000]

**Impatto di un'organizzazione, impatto:** cambiamento positivo o negativo sulla società, sull'economia o sull'**ambiente**, causato totalmente o parzialmente dalle decisioni e dalle attività di un'organizzazione, passate o presenti. [Fonte: ISO 26000]

**Responsabilità sociale:** responsabilità da parte di un'organizzazione per gli **impatti** delle sue decisioni e delle sue attività sulla società e sull'**ambiente**, attraverso un **comportamento etico** e trasparente che:

- contribuisce allo **sviluppo sostenibile**, inclusi la salute e il benessere della società;
- tiene conto delle aspettative degli **stakeholder**;
- è in conformità con la legge applicabile e coerente con le **norme internazionali di comportamento**;
- è integrata in tutta l'organizzazione e messa in pratica nelle sue relazioni.

Il termine "attività" include prodotti, servizi e processi. Le relazioni si riferiscono alle attività di un'organizzazione all'interno della propria **sfera di influenza**. [Fonte: ISO 26000]

**Portatore di interesse, stakeholder:** individuo o gruppo che ha un interesse in qualunque delle decisioni o attività di un'organizzazione. [Fonte: ISO 26000]

**Coinvolgimento degli stakeholder:** attività intrapresa per creare opportunità di dialogo tra un'organizzazione e uno o più dei suoi stakeholder, con lo scopo di fornire una base informata per le decisioni dell'organizzazione. [Fonte: ISO 26000]

## Riferimenti normativi

- Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) - Direttiva n. 2022/2464 riguardante la rendicontazione societaria di sostenibilità
- GRI - Global Reporting Initiative
- Susti <https://www.territorisostenibili.it/susti-il-programma-di-sostenibilita/>

## Bibliografia e sitografia

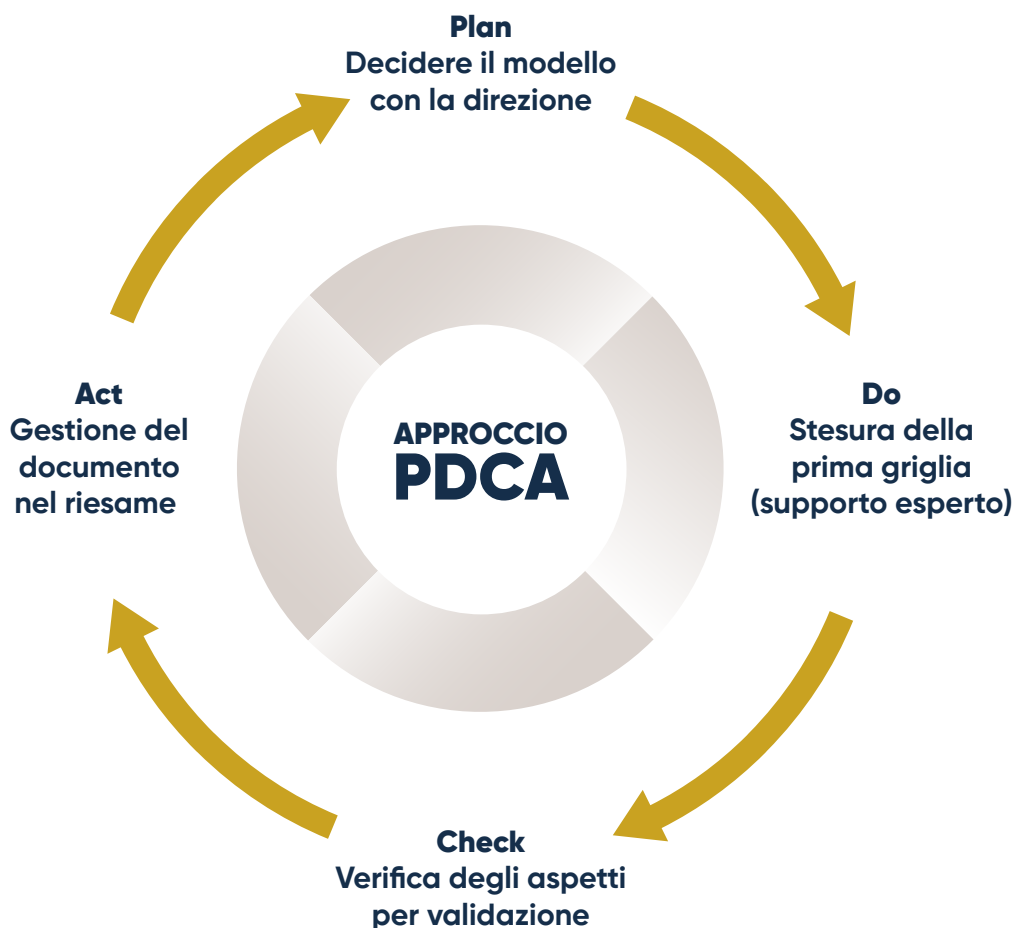
- ISO 9001 - Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
- ISO 9004 - Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach
- ISO 21401 - Tourism and related services - Sustainability management system for accommodation establishments - Requirements
- ISO 14001- Environmental management systems - Requirements with guidance for use
- ISO 14021 - Environmental labels and declarations - Self-declared environmental claims (Type II environmental labelling)
- ISO 26000 - Social responsibility
- ISO 20121 - Gestione sostenibile degli eventi
- BSI PAS 24000 - Social management system
- UNI PdR 103 - Welfare aziendale - Requisiti per la progettazione, la realizzazione e valutazione di progetti di welfare aziendale e requisiti di competenza del welfare manager
- UNI PdR 125 - Gender equality system
- Istat - indicatori di benessere equo e sostenibile Istat.it - Benessere e sostenibilità
- Agenzia Italiana per la cooperazione allo sviluppo obiettivi di sviluppo sostenibile SDGs (aics.gov.it)
- Obiettivi di sviluppo sostenibile - THE 17 GOALS | Sustainable Development (un.org)
- Organizzazione internazionale del lavoro Parità di genere nel mondo del lavoro (ilo.org)



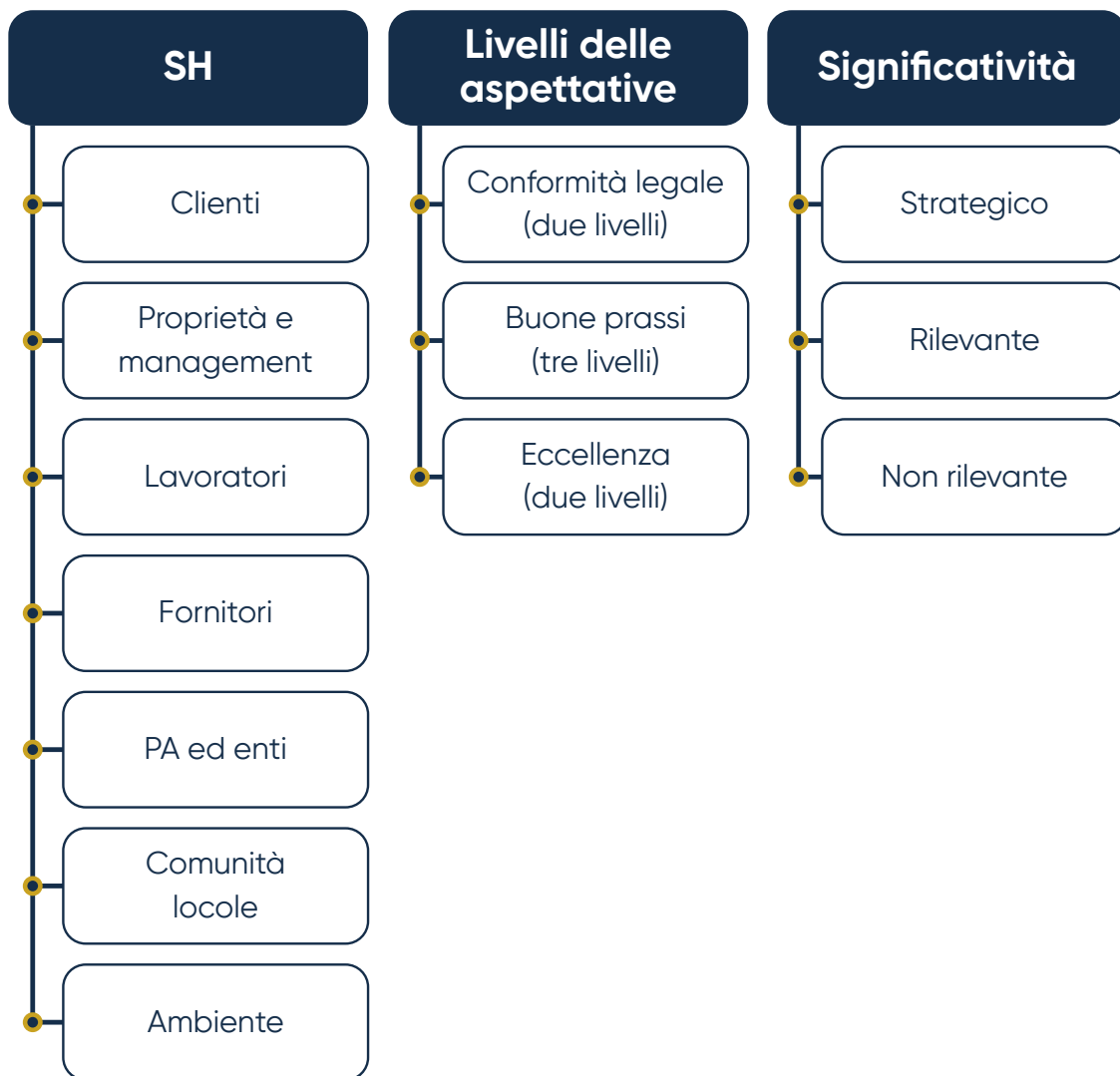
# Note metodologiche

## Metodologia analisi degli Stakeholder

Il Modello "7 Star" segue l'approccio PDCA . Nel contesto della continuità aziendale, il ciclo PDCA è la metodologia fondamentale di approccio per gestire le ongoing activities dei piani di continuità operativa. Un esempio di applicazione del ciclo di Deming si trova nella norma internazionale ISO 9001, che fa riferimento a tale metodologia, utilizzata assieme al Risk based Thinking nell'ambito del cosiddetto "approccio per processi".



Le **dimensioni principali** per l'analisi degli Stakeholder sono **tre**:



<sup>9</sup> Definito anche Ciclo di Deming è un metodo di gestione iterativo in quattro fasi utilizzato per il controllo e il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti.



## Analisi di materialità

La procedura per la definizione della Matrice di materialità è stata la seguente.

**Fase 1 - Identificazione dei temi**, tramite:

- **analisi del contesto** secondo gli standard ISO (ISO 26000 e BS PAS 24000) e le indicazioni GRI, includendo l'analisi delle tendenze del settore e i macro trend generali (focus sui rischi);
- **analisi di Benchmarking** tramite le matrici di materialità di aziende simili;
- **stakeholder engagement** (vedere Mappatura Stakeholder);
- lavoro di **analisi e elaborazione dei dati** da parte del team sostenibilità.

**Fase 2 - Costruzione della matrice di materialità**, tramite la definizione degli assi (Asse X: livello di rilevanza del tema materiale per gli stakeholder; Asse Y: livello di rilevanza per la struttura ossia impatto economico, sociale e ambientale) e posizionamento dei temi.

**Fase 3 - Valutazione e rendicontazione**, tramite un commento ragionato per i temi e gli aspetti categorizzati, in ottica di definire progetti di miglioramento e gli indicatori di performance (KPI) per misurare l'impegno dell'azienda. Definizione delle prassi operative per raccogliere dati e informazioni per monitorare i progressi su ciascun tema.

**Fase 4 - Aggiornamento**, tramite Report con frequenza annuale.





**Hotel Bertelli**

MADONNA DI CAMPIGLIO

 [www.hotelbertelli.it](http://www.hotelbertelli.it)

 [info@hotelbertelli.it](mailto:info@hotelbertelli.it)

 +39 0465 441013