

MOTIVAZIONE



FORMAZIONE



BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE



CRESCITA



COSTRUIRE



OBBIETTIVO COMUNE



RELAZIONI



CONSAPEVOLEZZA

TEAM



LEGAMI







INDICE

●	PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE	2
●	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	4
●	IDENTITÀ AZIENDALE	6
●	SOCI E COLLABORATORI	14
●	TERRITORIO E COMUNITÀ	34
●	SERVIZI, CLIENTI E MERCATO	52





PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE

Il bilancio sociale è uno strumento utile per tracciare una panoramica completa dell'operato dell'anno trascorso, e condividere i traguardi raggiunti assieme a soci, collaboratori e stakeholder.

Il 2018 per la nostra cooperativa è stato un anno in positivo, caratterizzato da un buon andamento economico e da una particolare attenzione verso i nostri collaboratori. Abbiamo infatti portato avanti scelte decisive per supportare i dipendenti, garantendo forme di sostegno economico ulteriori rispetto a quelle previste dal contratto nazionale, e incrementando così il benessere di tutti. Nel corso dell'anno è stato portato avanti un progetto volto a individuare e definire il ruolo e il significato dell'essere socio Risto 3, avviando modelli di gestione partecipata e inaugurando una nuova fase, dove il socio stesso contribuisce in maniera diretta alla definizione di una visione collettiva. Sempre nella stessa ottica, si è provveduto a rafforzare il sistema di comunicazione interna, per garantire una circolazione efficace delle informazioni, in modo da saldare ulteriormente il legame biunivoco tra cooperativa e persone.

Le stesse attenzioni sono state poste nei confronti dei nostri clienti, grazie all'adozione di misure volte a garantire la massi-

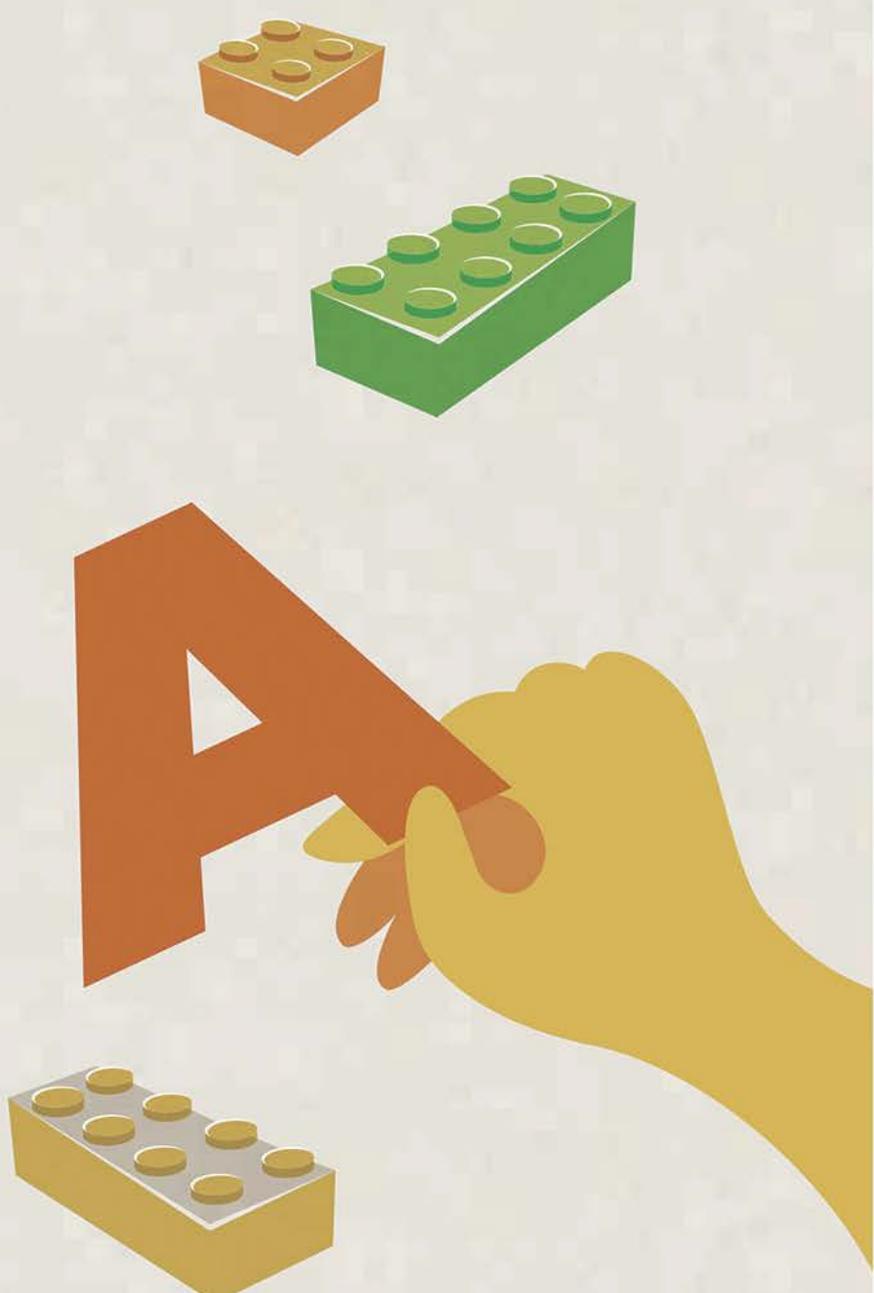
ma cura delle loro necessità oltre a servizi personalizzati, in grado di rispondere alle esigenze più diverse sempre secondo elevati standard di qualità.

Quest'anno abbiamo generato un valore aggiunto del 15% maggiore rispetto a quello precedente: col nostro lavoro abbiamo creato una ricchezza che si è ridistribuita su tutto il territorio alimentando il tessuto economico nel quale operiamo. Abbiamo affinato l'attenzione per l'ambiente, adottando scelte di servizio più sostenibili per minimizzare il nostro impatto, e organizzando iniziative volte a diffondere consapevolezza sul tema, per favorire comportamenti più sostenibili. Abbiamo intrapreso una strada nuova, che trova i suoi punti cardine nel dialogo con le persone, nel rafforzamento della consapevolezza dei loro ruoli, delle loro competenze, e nel rispetto del contesto in cui operiamo. Il percorso sarà forse lungo e a volte tortuoso, ma l'intenzione è quella di proseguire per promuovere iniziative di sviluppo umanamente e produttivamente sostenibili.

La Presidente

Camilla Santagiuliana Busellato

STRUTTURA DEL DOCUMENTO



Il Bilancio di Responsabilità Sociale è uno strumento che vuole evidenziare l'impatto sociale che un'organizzazione produce sulla collettività e il territorio di riferimento. Il "rendere conto" delle azioni messe in atto e degli obiettivi raggiunti è stato sviluppato partendo **dai punti della Mission aziendale**. Questo approccio ci sembra il metodo migliore per rendere attuale le parole e i valori espressi nel documento che fa da "filo conduttore" a tutte le azioni della Cooperativa.

La struttura del Bilancio Sociale 2018 inizia con una breve descrizione dell'"Identità Aziendale" per poi mettere in evidenza gli indici aziendali seguendo le linee guida indicate dal GBS (Gruppo studio per il Bilancio Sociale) illustrati in base ai punti della Mission Risto 3.

Il "Valore aggiunto" delinea in maniera chiara, in termini prettamente economici, quanto l'attività di Risto 3 distribuisce ai vari interlocutori sul territorio.

I dati riportati nel documento sono ripresi dalla documentazione contabile per

la strutturazione del bilancio d'esercizio 2018. Tale bilancio è stato certificato dai Revisori esterni della Federazione Trentina della cooperazione durante le revisioni periodiche e approvato anche dal Collegio dei Sindaci.

Il Bilancio Sociale, che affianca e completa il Bilancio Economico, è presentato nell'Assemblea annuale di bilancio e distribuito a tutti i Soci e Socie. È inoltre scaricabile dal sito www.risto3.it.

Nel testo del documento saranno usati il più possibile sostantivi che rimangono invariati sia al maschile sia al femminile. Quando risulterà difficile ricorrervi, utilizzeremo il genere maschile per rivolgerci ad entrambi i sessi, in modo da rendere la lettura più agevole.

Per i Collaboratori e Collaboratrici non soci è stampata un'edizione ridotta per un primo approccio di conoscenza alla cooperativa.

IDEENENT

IL NOSTRO
DNA



IDENTITÀ AZIENDALE



1. Le nostre radici
2. I settori di attività
3. La mission
4. La governance
5. La cooperativa in cifre
6. I sistemi di controllo

1. LE NOSTRE RADICI

► RISTO 3: UNA STORIA DI COOPERAZIONE TRENTINA

Nel 1979 un gruppo di cuoche dell'appena disciolto Patronato Scolastico costituiscono la cooperativa CO.RI.SO. con l'obiettivo di mantenere il proprio posto di lavoro.

Nel 1982 alcuni dipendenti dell'azienda che gestiva Il Centro di Cottura di Vigalzano a Pergine costituiscono la cooperativa CO.RI.P. per concorrere all'appalto in scadenza del Centro di Cottura.

E' da queste cooperative che, dopo un periodo nel quale opereranno autonomamente, nel 1991 nascerà la Cooperativa "Ristorazione del Trentino" che in seguito prenderà la denominazione di **Risto 3**.

L'attività si amplia in continuazione e, dalle poche unità iniziali, si arriva oggi a superare le 1200 persone impegnate nel campo della ristorazione collettiva nella Provincia di Trento.

Risto 3 è una storia di crescita continua non solo nei numeri, ma anche e soprattutto nella professionalità, nell'attenzione al prodotto, nella qualità del servizio: tutto ciò per favorire la realizzazione personale delle proprie lavoratrici e per rispondere alle mutate esigenze dei Clienti nel tempo, con particolare attenzione all'ambiente e alle relazioni con la comunità.

2. I SETTORI DI ATTIVITÀ

► Risto 3 è una società cooperativa trentina leader nel settore della **ristorazione collettiva** le cui socie e collaboratrici sono

impegnate a garantire ai **clienti** eccellenza nei **cibi**, nella loro **preparazione** e nella loro **distribuzione**.



Ristoranti self, ristoranti/caffè aperti al pubblico.



Ristoranti interni alle Aziende o aperti a Ditte convenzionate.



Servizi svolti all'interno di ospedali, case di cura, strutture residenziali pubbliche e private; servizi di fornitura pasti a Centri diurni e con consegna diretta al domicilio degli utenti.



Gestioni di servizio mensa all'interno degli Istituti scolastici pubblici e privati.



Servizio di banqueting in occasione di eventi, manifestazioni e ricorrenze per Enti, Aziende e privati.



Consulenze gestionali e tecniche come consulenze inerenti la sicurezza alimentare e aspetti dietetici; fornitura di derrate e attività di formazione.



Intervento a sostegno dell'occupazione mediante l'inserimento delle persone coinvolte in attività di pubblica utilità.

3. LA MISSION

► LA MISSION AZIENDALE È LA LINEA GUIDA BASE CHE IDENTIFICA GLI OBIETTIVI STRATEGICI PRINCIPALI, OPERATIVI E SOCIALI, DI RISTO 3

Soci e Collaboratori

1. Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali ed economiche.
2. Sviluppare una società cooperativa dinamica promuovendo l'autogestione attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione e l'informazione.
3. Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti di donne e agevolare l'integrazione dei lavoratori di categorie deboli.

Territorio e Comunità

1. Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe.
2. Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera.
3. Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con Enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.

Servizi, Cliente, Mercato

1. Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.
2. Tendere alla massima sicurezza alimentare.
3. Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.

1. Le nostre radici
2. I settori di attività
3. La mission
4. La governance
5. La cooperativa in cifre
6. I sistemi di controllo

4. LA GOVERNANCE

Proprietà e processo democratico

La società cooperativa è costituita da due soggetti entrambi fondamentali: **l'impresa e le persone**.

Risto 3 è una società costituita fra persone che condividono obiettivi comuni unendo le loro forze per affrontare le sfide competitive e innovative del mercato, mettendo al primo posto il concetto di solidarietà e collaborazione sul lavoro che è il principio fondamentale di una cooperativa.

Organizzazione Cooperativa

Il modello organizzativo aziendale deriva dall'essenza principale della Società, cioè essere "cooperativa". L'approccio è fondato sul coinvolgimento nella gestione e sulla condivisione delle scelte sia dei Soci/Socie, sia del management. Per garantire questo modello sono stati approntati meccanismi di governo, controllo e monitoraggio per essere sempre conformi alle normative, ai regolamenti interni e al proprio Codice Etico.

Partecipazione Socie/Soci

I principali momenti di partecipazione nelle Cooperative sono le Assemblee dei Soci.

Nel 2018 sono state effettuate due Assemblee sociali. L'Assemblea sociale di Bilancio nel mese di maggio con una partecipazione di oltre il 93% dei Soci, comprese le deleghe. Una seconda Assemblea programmatica nel mese di novembre con una partecipazione del 68% dei Soci comprese le deleghe. Nei mesi di aprile e maggio 2018 si sono svolte n.10 riunioni di zona per l'illustrazione del Bilancio d'esercizio.

Consiglio di Amministrazione

Nel 2018 sono state effettuate **n.17 riunioni del Consiglio di Amministrazione**.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2017- 2020)

Presidente

Camilla Santagiuliana Busellato

Vice Presidente

Bruna Festini Brosa

Consiglieri

Maria Rosa Calliari, Cinzia Calovi, Andrea Cecco, Maria Luisa Cont, Angelina Corsi, Maura Dapreda, Giuliana Giazzi, Daniela Girardi, Maja Minuz, Paola Kaisermann, Stefano Magri, Roberta Tasin, Guerrino Simonetti

La componente femminile costituisce l'80% del CdA.

Direzione tecnico- operativa

Direttore Generale Stefano Raffaelli

Direttore Area Tecnica Daniele Dallapè

Direttore Acquisti alimentari Ivano Fiorini

Direttore Commerciale Giorgio Martinelli

Direttore Amministrazione e Finanza Daniele Scandella

Direttrice Sicurezza alimentare - servizio dietetico Camilla Santagiuliana Busellato

Direttore Personale Giovanni Zambelli

1. Le nostre radici
2. I settori di attività
3. La mission
- 4. La governance**
- 5. La cooperativa in cifre**
- 6. I sistemi di controllo**

5. LA COOPERATIVA IN CIFRE

PASTI EROGATI	2018	2017
Totale pasti erogati	7.719.352	7.371.124
n. Socie/Soc	443	439
n. Collaboratrici/ Collaboratori	1.321	1.205
Ore lavorate	1.133.535	1.081.727
Fatturato	47.223.506	43.922.645
Numero gestioni	276	269
Prestito sociale	772.520	1.004.755
Capitale sociale	6.301.338	6.403.223
Riserve	16.239.953	16.189.794
Patrimonio netto	23.756.106	22.715.195

1.133.535
ore lavorate
nel 2018

7.719.352
pasti erogati
nel 2018

47.223.506
fatturato 2018

6. I SISTEMI DI CONTROLLO

L'attività di vigilanza sulle società cooperative consiste in una serie di attività amministrative previste da leggi regionali e nazionali in attuazione dell'art. 45 della Costituzione secondo il quale "la Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e ne favorisce l'incremento

con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità".

Compito istituzionale della vigilanza è quello di assicurare che le società e gli enti che si dicono mutualistici, perseguano effettivamente tali finalità. In tal modo, si evita che i benefici (agevolazioni fiscali e di altra natura) previsti dall'ordinamento per

gli enti a carattere mutualistico, possano favorire soggetti privi di tali requisiti. Oltre alla verifica dei requisiti fissati dal Codice civile e dalle normative regolanti le diverse tipologie di cooperativa, l'attività di vigilanza ha per oggetto un più complessivo controllo della situazione economica e gestionale della Cooperativa.

CODICE ETICO

A differenza di quanto si osserva nelle aziende *for profit*, in quelle *no profit* la responsabilità sociale viene vissuta non come vincolo agli obiettivi di natura economica ma come vera e propria mission. In questo contesto, l'adozione del Codice Etico costituisce un presupposto essenziale al rafforzamento della cultura etica interna, uno stimolo all'assunzione di comportamenti socialmente responsabili e moralmente ineccepibili da parte di tutti i soggetti coinvolti. Il Codice Etico è una carta dei diritti e do-

veri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante a Risto 3. In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere.

Risto 3 si è dotato di un Codice Etico, rivisto nel 2017, che definisce l'insieme dei valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività d'impresa.

I principi e le disposizioni del Codice Etico declinano gli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro. I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con Risto 3 e per tutti coloro che operano per Risto 3, quale che sia il rapporto, anche temporaneo (fornitori, consulenti, stagisti).

► I PRINCIPI ENUNCIATI NEL CODICE ETICO PUNTANO L'ATTENZIONE SUI SEGUENTI ASPETTI:

1 rispetto delle leggi

3 rapporti con clienti, fornitori, concorrenti, collettività

5 rapporti con la Pubblica amministrazione

2 etica nei rapporti di lavoro

4 rispetto delle procedure aziendali

6 prevenzione dei reati societari e documentazione contabile

► COLLEGIO DEI SINDACI

È un organismo i cui componenti sono designati dall'Assemblea dei Soci e scade in contemporanea al Consiglio di amministrazione della Cooperativa. Il Collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della società. Il Collegio

sindacale di Risto 3 si compone di tre consiglieri effettivi e di due supplenti. Almeno un membro effettivo e un supplente devono essere scelti tra i soggetti iscritti nel registro dei revisori contabili istituito presso il Ministero della Giustizia. I restanti membri, se non iscritti in tale registro, devono essere iscritti negli Albi professionali individuati con apposito decreto.

Presidente collegio sindacale	Luca Chini
Sindaco effettivo	Gianfranco Flessati
Sindaco effettivo	Mauro Zanella
Sindaci supplenti	Daniela Defrancesco Tomas Visintainer

► SOCIETÀ DI REVISIONE DELLA FEDERAZIONE TRENTINA DELLA COOPERAZIONE

Svolge la revisione legale dei conti attraverso verifiche periodiche (**ogni 3 mesi**) e rilascia annualmente la certificazione di bilancio. Svolge inoltre **ogni due anni la revisione cooperativa**. La revisione cooperativa ha lo scopo di accertare il carattere aperto e democratico della cooperativa, il suo scopo mutualistico e il rispetto delle norme. Accerta la situazione patrimoniale e finanziaria dell'azienda e fornisce agli organi preposti suggerimenti e consigli per migliorare la gestione.

► ORGANISMO DI VIGILANZA EX D. LGS 231/ 2001

A seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231 Risto 3 ha aderito alla norma che prevede alcuni reati da sottoporre a controllo da parte dell'azienda stessa al fine di tutelare i propri interessi in caso di non ottemperanza da parte dei singoli collaboratori. Il Modello organizzativo esplicita i principi che devono supportare l'azione aziendale, nel rispetto delle norme, della correttezza e dell'etica prevedendone le modalità operative e i relativi controlli. Il Modello prevede inoltre la designazione di un Organismo di Vigilanza (O.D.V.). Si tratta di un Organismo istituito dal Consiglio di Amministrazione con funzioni e poteri di vigilanza e di controllo deputato a verificare il funzionamento e l'osservanza del "Modello di organizzazione e gestione in base al D. Lgs. 231/2001" e dei suoi aggiornamenti o integrazioni.

I COMPONENTI O.D.V.:

Presidente	Mauro Zanella
Consigliere	Gianfranco Flessati
Consigliere	Luca Chini

1. Le nostre radici
2. I settori di attività
3. La mission
4. La governance
5. La cooperativa in cifre

6. I sistemi di controllo



SOCI E COLLABORATORI



- ▶ Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali e economiche.
- ▶ Sviluppare una società cooperativa dinamica promuovendo l'autogestione attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione e l'informazione.
- ▶ Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti di donne e agevolare l'integrazione dei lavoratori di categorie deboli.

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
4. Soci: la partecipazione
5. Il welfare aziendale
6. La conciliazione in azienda

SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

Risto 3 ha perseguito costantemente una gestione aziendale secondo i principi della Responsabilità sociale.

In accordo con la Mission la Cooperativa regola la propria politica di gestione del personale in base ai seguenti principi:

1. Divieto di usufruire di lavoro minorile
2. Divieto di lavoro obbligato
3. Garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori
4. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
5. Non discriminazione
6. Pratiche disciplinari
7. Orario di lavoro
8. Legalità e trasparenza criteri retributivi

1. L'OCCUPAZIONE

► DIMENSIONI E CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE

Anche nell'anno 2018, in controtendenza con l'andamento del mercato, Risto 3 è riuscita a garantire la continuità lavorativa a tutte le proprie lavoratrici socie e non.

anno 2018
1.321

anno 2017
1.205

anno 2016
1.140

► SUDDIVISIONE PER GENERE

La percentuale di occupazione di lavoratrici femminili si attesta al 88,3%



► SUDDIVISIONE PER REPARTO

	2018	% su occupati	2017	% su occupati
personale operativo strutture	1.190	90,00%	1.115	92,50%
personale - sede centrale	47	3,55%	46	3,80%
personale coordinamento	16	1,21%	15	1,24%
progettone	68	5,14%	29	2,40%
totale	1.321		1.205	

► SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTI

2018

40 ♂
719 ♀

759
Contratti Tempo
Determinato

562
Contratti Tempo
Indeterminato

114 ♂
448 ♀

2017

31 ♂
675 ♀

706
Contratti Tempo
Determinato

499
Contratti Tempo
Indeterminato

92 ♂
407 ♀

► SUDDIVISIONE PER ETÀ

Risto 3, in conformità al requisito della norma SA8000 nonché alle leggi vigenti, non intende utilizzare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile come nella raccomandazione ILO (inferiore a 15 anni). Risto 3 può impiegare "giovani lavoratori adolescenti" che non abbiano compiuto i 18 anni ma non più soggetti ad obbligo scolastico. Di norma tali soggetti sono gestiti come stagisti in quanto inviati da enti di formazione (scuole professionali). Possono essere assunti anche apprendisti.

All'interno degli occupati della Cooperativa vi sono n.68 collaboratori che afferiscono ad un altro contratto, il cosiddetto "Progettone", specifico della provincia Autonoma di Trento, che mira alla collocazione di persone uscite dal mondo del lavoro ma prossime alla pensione. Questo personale è gestito dalla Cooperativa ma sotto stretta indicazione del Consorzio Lavoro Ambiente (consorzio di secondo grado delle Cooperative trentine) che ne determina le modalità lavorative secondo il contratto di riferimento: sede, orario, monte ore, diritti sindacali, assenze, malattie,...

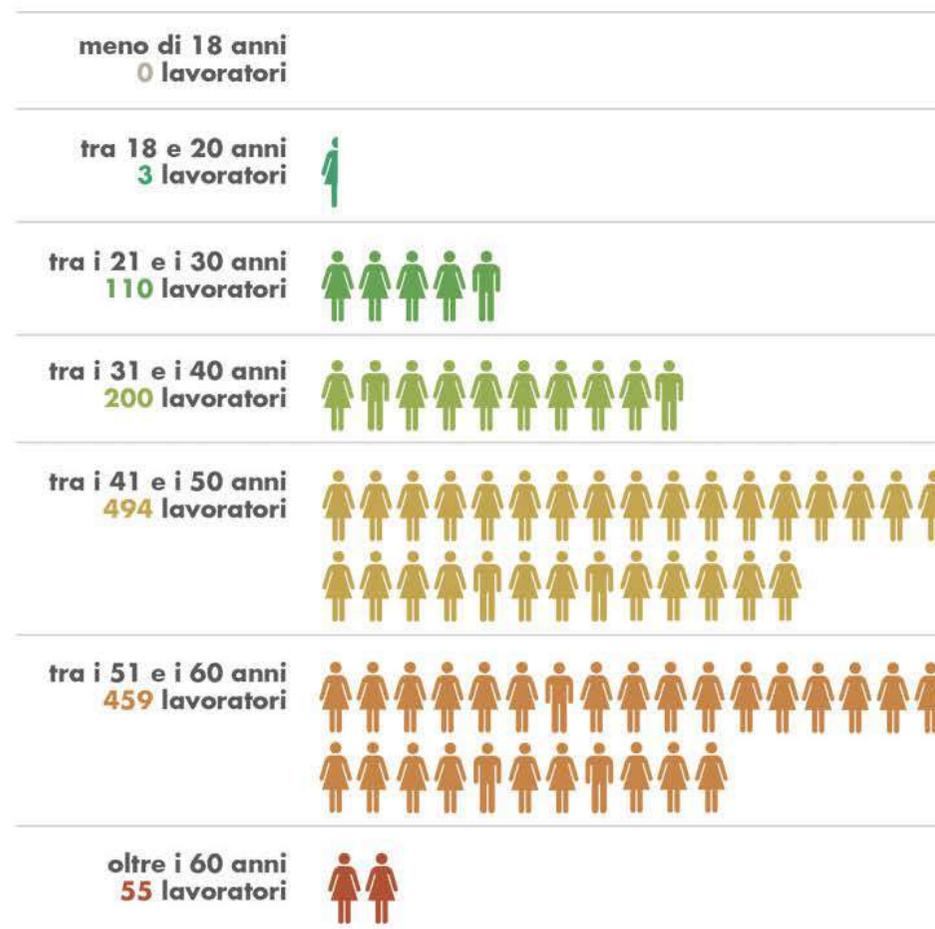
Come si legge dai dati non sono presenti nel 2018 assunzioni di minori di anni 18. Si nota un invecchiamento della popolazione degli assunti. La maggioranza della figura femminile è un dato caratteristico della Cooperativa.

A tutte le nuove assunte è consegnato il **libretto informativo "Risto 3 dall'A alla Z"** che illustra tutte le principali aree di azione lavorativa. Nello stesso tempo è consegnato un questionario con domande relative al libro citato. L'Ufficio Personale controlla la correttezza delle risposte e attribuisce

► ETÀ MEDIA DEI LAVORATORI

TIPOLOGIA	ETÀ MEDIA
Soci	50
Non Soci	45
Media Complessiva	47

► RAPPORTO DI LAVORO PER CLASSE DI ETÀ IN ANNI



► ANNI DI ANZIANITÀ IN AZIENDA

TIPOLOGIA	FINO A 4	DA 5 A 10	DA 11 A 20	OLTRE I 20
Soci	161	63	153	65
Non Soci	775	62	34	8
Totali	936	125	187	73

1. L'occupazione

2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
4. Socie/Soci: la partecipazione
5. Il welfare aziendale
6. La conciliazione in azienda

► STAGISTI/TIROCINANTI

Nel corso del 2018 sono state **16** le presenze di **ragazzi e ragazze** che hanno collaborato in forma di **stage o di tirocinio** con il personale Risto 3, per un periodo minimo di due settimane a seguito di progetti formativi redatti dal loro ente scolastico o di avviamento professionale.

Enti di riferimento: AG.LAVORO Trento e Rovereto, ENAIP Feltre, CS4, Lavori in Corso, Il Bucaneve, Terre Altre, coop.Ubalda Girelli, coop.Incontra, Progetto 92, ANFFAS.

La Cooperativa, per attestare la collaborazione prestata, riconosce a tutti gli stagisti un compenso di € 100,00 una tantum tramite un cedolino che rappresenta, normalmente, la loro prima "busta paga".

► OCCUPATI CON CITTADINANZA NON ITALIANA

92 occupati con cittadinanza non italiana

63 Extra CEE

29 CEE

8 uomini **11** Soci

55 donne **52** Non Soci

2 uomini **5** Soci

27 donne **24** Non Soci

Tutte le persone che lavorano in Cooperativa offrono le loro prestazioni in maniera volontaria. I documenti per l'assunzione sono fotocopiati dall'Ufficio Personale e non si trattengono originali di tali documenti.

Non sono assunte persone che non siano in regola con il permesso di soggiorno. Una specifica procedura presso l'Ufficio del personale definisce un sistema di alert per la notifica dei permessi in scadenza. Di norma tutto il personale straniero ha una buona comprensione della lingua italiana. Non si effettuano trattenute sulla busta paga salvo espressa

richiesta della lavoratrice (pagamento assicurazione privata convenzionata). Eventuali detrazioni (cessazione del quinto, comunicazione del Tribunale) sono espressamente concordate tra le parti.

La percentuale di lavoratori/lavoratrici provenienti da Stati stranieri si attesta al 6,90% sul totale degli occupati diminuendo leggermente il trend dell'anno precedente. I Paesi rappresentati sono 26.

► COLLOCAMENTO CATEGORIE PROTETTE

La Cooperativa garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette nessuna forma di discriminazione:

1. il nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi (formazione, esperienza) in base alle funzioni da ricoprire;
2. retribuzioni, licenziamenti, pensionamenti sono gestiti secondo le indicazioni del CCNL di riferimento e negli eventuali accordi integrativi firmati con le OOSS;
3. non sono ammessi comportamenti lesivi della dignità della persona né verbali né fisici, né psicologici;

4. l'accesso alla formazione è garantito a tutto il personale secondo le mansioni;
5. a tutti i collaboratori è garantita la formazione in merito alla sicurezza sul lavoro (formazione base, formazione specifica) e per gli addetti alle squadre di emergenza formazione primo soccorso e anti incendio secondo una programmazione annuale.

27
Lavoratori
disabili

4
Lavoratori
orfani del
lavoro

Occupazione
categorie protette
(Legge 68.99)

► TIPOLOGIE ORARIO

L'orario di lavoro è comunicato all'atto dell'assunzione nel contratto sottoscritto. L'orario a tempo pieno corrisponde a 40 ore settimanali.

A tutto il personale è consegnato il "Regolamento aziendale" con l'indicazione di tutte le specificità inerenti l'orario e la loro fruizione: malattie, infortuni, ferie, permessi, rol,...

E' garantito il riposo settimanale a tutto il personale che lavora in turni o in servizi esterni.

Straordinari

Eventuali straordinari sono segnati sul foglio presenze e retribuiti come da maggiorazioni del CCNL.

L'Ufficio del Personale tiene rendicontazione del monte ore annuale con la differenziazione: ore **supplementari** (ore prestate oltre l'orario part time) e **straordinarie** (ore prestate oltre l'orario a tempo pieno).

SOCI E COLLABORATORI

1. L'occupazione

- 2. La salute e la sicurezza sul lavoro
- 3. La formazione
- 4. Socie/Soci: la partecipazione
- 5. Il welfare aziendale
- 6. La conciliazione in azienda

► SUDDIVISIONE TIPOLOGIE ORARIO



L'alta percentuale di part-time (considerando tale i contratti fino a 39 ore settimanali) è da ricollegarsi alla caratteristica del servizio svolto che concentra la maggior richiesta di personale nella fascia oraria del pasto di mezzogiorno.

► ORE LAVORATE NEL 2018



Dai dati della tabella si evidenzia che le ore straordinarie corrispondono allo 0,66% sul monte ore lavorato.

► DISTRIBUZIONE ASSENZE

DESCRIZIONE	2018	2017	perc. +/-
Ore permesso studio	0	162	-100,00
Ore malattia	34.303	36.141	-5,09
Ore maternità	8.262	6.848	20,66
Ore ferie e permessi	155.687	132.690	17,33
Ore donazione sangue	277	219	26,42
Ore L. 104/92	5.985	4.626	29,36
Ore Congedo matrimoniale	437	288	51,91
	204.952	180.975	13,25

Dalla tabella si evidenzia una diminuzione delle ore di malattia per il 2018 del 5,09% rispetto al 2017. Tale rapporto è uno degli indicatori del benessere aziendale e la loro dimensione può contrassegnare gli sforzi che la Cooperativa ha messo in atto nelle azioni di welfare aziendale e, in generale, nelle condizioni di lavoro.

► LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

La Cooperativa rispetta il diritto di associarsi a qualsiasi sindacato afferente al contratto specifico. I rappresentanti sindacali, n. 17 dislocati in tutto il territorio del Trentino, fanno riferimento al sindacato CISL. Sono state elette liberamente dalle collaboratrici durante le assemblee indette dalla Confederazione. L'Ufficio Personale ha costruito nel tempo un proficuo rapporto di collaborazione che tende alla risoluzione dei problemi attraverso il dialogo con le OOSS.



► PRATICHE DISCIPLINARI

Risto 3 rispetta l'integrità mentale, emotiva e fisica dei propri lavoratori/lavoratrici, pertanto rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge e dal C.C.N.L., in particolare tutte quelle pratiche che possono ledere tale integrità.

La Cooperativa applica il Codice disciplinare previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria, affisso in ogni luogo di lavoro, visibile a ogni dipendente, che descrive le pratiche disciplinari esistenti. L'esercizio delle sanzioni disciplinari è previsto nell'ottica di garantire il buon andamento dell'azienda, dei rapporti tra i lavoratori, tra questi e i loro superiori ed è regolato secondo quanto previsto:

- per tutte le/i dipendenti dallo Statuto dei Lavoratori (L. 300/70) e dal C.C.N.L. applicato;
- per Socie/Soci anche dal regolamento interno.

Nell'anno 2018 le contestazioni scritte inviate sono state n.33.

I provvedimenti disciplinari sono stati: 1 multa; 1 sospensione.

► CONDIZIONI DI LAVORO: LEGALITÀ E TRASPARENZA CRITERI RETRIBUTIVI

La Cooperativa corrisponde ai lavoratori una retribuzione non inferiore ai minimi definiti dal CCNL di riferimento “Pubblici esercizi, ristorazione collettiva e commerciale, turismo”, in grado di soddisfare i bisogni fondamentali dei lavoratori. La retribuzione base corrisponde a quanto definito nel CCNL di riferimento con l’aggiunta del contratto provinciale. La **politica retributiva** è di competenza della Direzione Generale e della Presidenza. Tale politica è utilizzata annualmente per l’applicazione di eventuali adeguamenti retributivi proposti dai Direttori di Area. Comprende una valutazione della corrispondenza fra mansioni e livello attribuito. La Direzione e la Presidenza hanno approvato una modalità di minimo/massimo per ogni ruolo ricoperto. La documentazione è presso la Direzione Generale. Nel libro “Risto 3 dall’A alla Z” il lavoratore può trovare la

legenda dettagliata degli elementi della busta paga. L’Ufficio del Personale è sempre a disposizione per chiarimenti e delucidazioni. Gli stipendi sono pagati regolarmente nel giorno stabilito tramite bonifici bancari. Raramente sono richiesti i pagamenti, da singole persone, tramite assegno.

Risto 3 ha scelto, da sempre, un assetto organizzativo che non prevede sul piano contrattuale la figura del dirigente: ai soggetti apicali si applicano i livelli massimi del contratto (Quadro A e Quadro B). La linea del Consiglio di Amministrazione è che il netto della retribuzione delle funzioni più alte deve corrispondere al massimo 4 volte quella della retribuzione più bassa.

Risto 3 garantisce parità di remunerazione al personale maschile e femminile a fronte di uguale mansione, inquadramento e prestazione.

1. L’occupazione

2. La salute e la sicurezza sul lavoro

3. La formazione

4. Socie/Soci: la partecipazione

5. Il welfare aziendale

6. La conciliazione in azienda

2. LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

► IL SISTEMA GESTIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I miglioramenti per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, rappresentano da sempre, oltre l’adempimento alle normative, un ambito di grande attenzione per Risto 3. La dimostrazione è l’ottenimento della certificazione in base alla norma **OHSAS 18001** nel 2014 e nel relativo mantenimento anche negli anni a seguire.

Il modello di Sistema Gestione Sicurezza Lavoro (SGSL)

coinvolge, con importante impegno, la componente della Direzione e Presidenza, i componenti dell’Ufficio Sicurezza sul lavoro, il RSPP, gli RLS e il personale dell’Ufficio Sistema Gestione Qualità Integrata. Infatti, seppur avendo certificato solo tre siti, il sistema è applicato in tutte le strutture e vale per tutto il personale.

► ORGANIZZAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO

Figure del sistema salute e sicurezza:

• RSPP

L'RSPP ha il compito di monitorare gli ambienti di lavoro, tramite visite alle strutture, proponendo al Datore di lavoro migliorie e gestendo le azioni correttive emerse da infortuni, incidenti, mancati incidenti con le altre figure aziendali interessate.

• Rappresentanti Lavoratori per Sicurezza - RLS

Le lavoratrici, nella consultazione del 2015, hanno votato quattordici RLS, in numero maggiore rispetto a quanto previsto dal D.lgs. 81/08, per avere un maggiore interscambio tra sedi periferiche e sede centrale. Il sistema di SGSL (Sistema Gestione Sicurezza Lavoro) si avvale, per le verifiche continue sul territorio, dell'apporto dei Rappresentati dei lavoratori. Dopo apposita formazione e dotati di check list specifica gli RLS svolgono le visite presso le strutture di loro competenza territoriale evidenziando al RSPP eventuali non conformità. I RLS sono presenti alla riunione annuale con il medico del lavoro.

• Sorveglianza sanitaria

Risto 3 mantiene da anni un rapporto di collaborazione con una cooperativa di Medici specialisti in medicina del lavoro del territorio. Secondo il protocollo stilato provvedono a monitorare la salute del personale e ne rendicontano nella riunione annuale al Datore di lavoro valutando gli esiti per azioni di miglioramento. Per l'anno 2018 la riunione è stata effettuata il 7 febbraio 2019.

Audit intermedio BS OHSAS 18001

L'ente Bureau Veritas ha effettuato nel mese di ottobre 2018 un audit intermedio per il mantenimento della certificazione del sistema Sicurezza sul lavoro. Non sono emerse non conformità sostanziali. Alle n.6 osservazioni emesse sarà data risoluzione durante il 2019.

Formazione neo-assunti

La formazione del personale è una delle caratteristiche cui Risto 3 cerca di porre attenzione nei vari e sfaccettati aspetti dell'organizzazione. Un personale formato sulle competenze del proprio lavoro crea un valore in più nel servizio verso i clienti. Grande impulso ha avuto il coinvolgimento formativo del **personale neo assunto** con specifici corsi con l'illustrazione delle più importanti criticità e dinamiche del loro lavoro anche in termini di sicurezza. La programmazione dei corsi inerenti le tematiche "Primo soccorso" e "Antincendio" ha permesso di dotare le strutture di squadre di pronto intervento motivate e preparate.

"Risto 3 dall'A alla Z"

La documentazione proposta ai nuovi assunti riepilogata nel documento "RISTO 3 dalla A alla Z". Il documento è distribuito a tutti i lavoratori neo-assunti per un totale di circa **200 copie**.

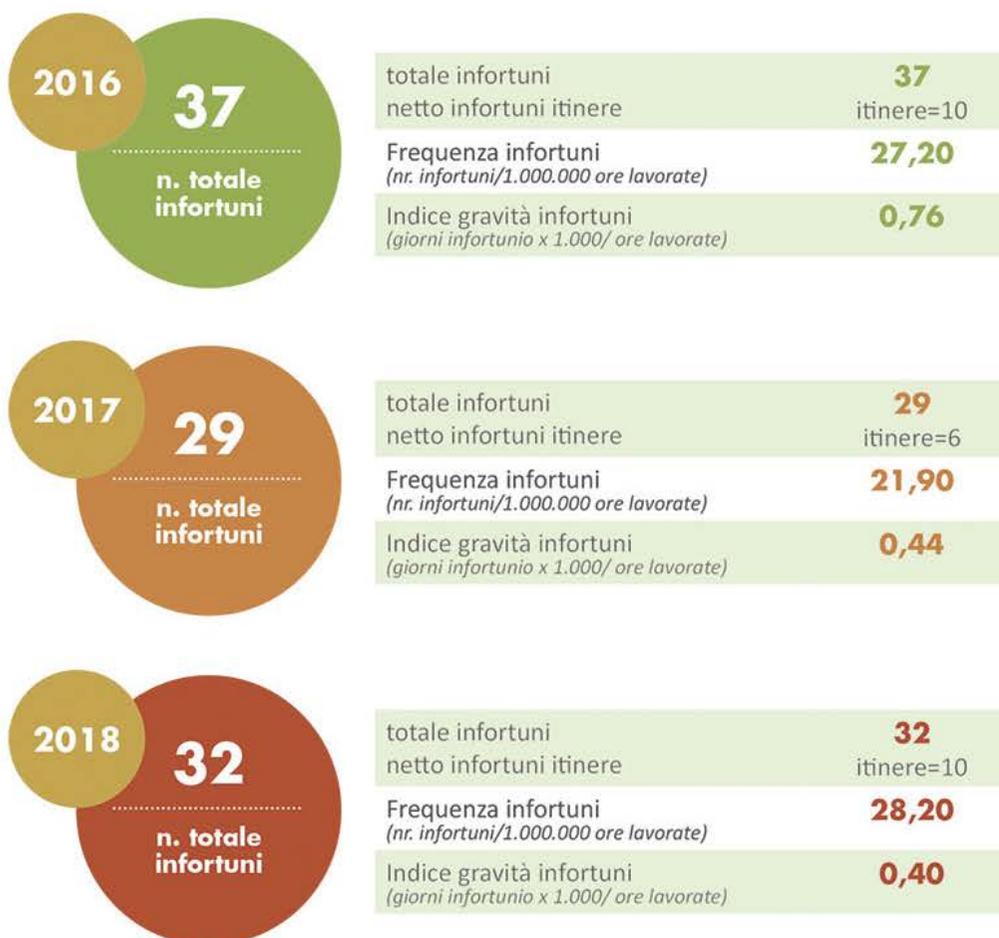
Formazione sicurezza sul lavoro

Nell'arco dell'anno 2018 la Cooperativa ha continuato l'impegno per l'organizzazione di corsi per la sicurezza sul lavoro (modulo base e modulo sicurezza specifica).

FORMAZIONE SICUREZZA SUL LAVORO	PERSONE	ORE
Formazione con tema ambientale e corretto uso delle attrezzature	99	343
Corso antincendio aggiornamento	132	324
Corso antincendio nuovi incaricati	108	432
Corso sicurezza rischio basso (generale specifica)	383	1.539

► ANDAMENTO INFORTUNI

L'Ufficio Sicurezza sul lavoro tiene monitorato l'andamento degli infortuni rendicontandolo alla riunione annuale.



Dai dati si evidenzia un mantenimento costante dell'indice di gravità nel 2018 anche rispetto ad Aziende concorrenti. Per il secondo anno consecutivo, per cui anche per l'anno 2018, la Cooperativa beneficerà della **riduzione del premio INAIL** come da comunicazione dello stesso Ente del marzo 2018 (decurtazione del 5% sul premio da pagare per l'anno precedente).

► PREMIO INAIL



L'INAIL consente alle aziende di ottenere una riduzione del premio, cioè del contributo versato per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni.

La diminuzione del premio INAIL viene concessa alle aziende, in regola con tutti gli adempimenti di sicurezza sul lavoro, che nel corso dell'anno hanno effettuato interventi migliorativi in ambito di sicurezza sul lavoro.

Gli interventi migliorativi sono quelli oltre gli obbligatori, come per esempio avere adottato e mantenuto un sistema di gestione della sicurezza secondo lo standard OHSAS o UNI. Risto 3 da qualche anno ha adottato un sistema di gestione in materia, lo stesso ci aiuta oltre che a rendicontare ogni anno le attività svolte, a mantenere sotto controllo gli adempimenti obbligatori e l'efficacia degli interventi effettuati. Infatti è necessario che l'azienda ripresenti annualmente l'istanza e dimostri, anno per anno, tale continuità nelle azioni di miglioramento mediante l'invio della documentazione probante la richiesta".

SOCI E
COLLABORATORI

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
4. Soci: la partecipazione
5. Il welfare aziendale
6. La conciliazione in azienda

3. LA FORMAZIONE

Ogni percorso formativo non può essere concepito come azione “una tantum” ma inquadrato in un processo generale evolutivo di educazione permanente basato sul miglioramento e aggiornamento continuo. Facendo fede alla programmazione triennale 2017-2019, la Cooperativa organizza, per i vari ambiti, corsi di formazione per tutte le collaboratrici e collaboratori per le cogenze di legge, per formazione professionale, per l’inserimento di nuove Socie, per la costruzione dell’identità sociale, per le nuove assunzioni. Nel 2018 la Cooperativa ha continuato lo sforzo economico e organizzativo per garantire

un’adeguata formazione al personale. L’azione formativa si è realizzata in varie forme: corsi tecnico-teorici di base e specifici, affiancamenti operativi erogati da personale specializzato interno e dai coordinatori, documentazione consegnata a tutto il personale in particolare a quello neoassunto, gite formative, ecc. In particolare è stata data priorità alla formazione riguardante le squadre di “Pronto Soccorso” e “Antincendio”, i Preposti alla conduzione delle strutture, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Le tematiche dei corsi proposti sono riassunte nella tabella seguente:

SICUREZZA ALIMENTARE E ASPETTI DIETETICI	persone	ore
sicurezza alimentare addetti mensa, aiuto cuochi, bariste	130	520
norme per la sicurezza alimentare e relativi aggiornamenti	288	569
gestione elenco ingredienti e allergeni reg. 1169 settore commerciale	43	86
ISO22000	17	102
sicurezza alimentare per cuochi	133	532
preparazione piatti vegetariani	11	33
ritiro eccedenze alimentari	8	8
utilizzo software NAV per ordini	51	102

LEGALITÀ	persone	ore
il D. Lsg 231/01	16	34
Regolamento europeo 679/2016. La gestione dei dati personali	45	45
gestione della privacy	1	8

FORMAZIONE SOCIALE/ COOPERATIVA	persone	ore
disegnare la nuova mappa della conciliazione per definire gli orizzonti del welfare aziendale	40	120
iniziative di conciliazione per i collaboratori di RISTO 3	325	652
la previdenza complementare	66	132
pre-assemblea bilancio anno 2017	122	244
progetto 3D percorso rilettura figura del socio	22	320
percorsi individuali inerenti tematiche cooperative	3	57
viaggio formativo Collaboratrici/Collaboratori	452	3.616

4. SOCI: LA PARTECIPAZIONE

► COMPOSIZIONE BASE SOCIALE/ RINNOVO DELLA SOCIETÀ



108 Soci speciali
335 Soci ordinari



62 uomini

11 Soci speciali
51 Soci ordinari



381 donne

97 Socie speciali
284 Socie ordinari

► IL RINNOVO DELLA SOCIETÀ

Tipologia	al 31.12.2018	al 31.12.2017
Cooperatori Ordinari Lav. dipendenti	335	321
Cooperatori Speciali Lav. dipendenti	108	118
Cooperatori Ordinari Lav. autonomi	1	1
Sovventori (Persona giuridica)	1	1
	445	441

Le uscite dei cooperatori Soci Ordinari sono dovute a pensionamenti e dimissioni per cambio attività.

In Risto 3 sono presenti due tipologie di Socio/lavoratore:

Soci cooperatori ordinari Soci cooperatori categoria "speciale"

Per l'ammissione a Socio/Socia è necessario possedere i seguenti requisiti:

- Avere in essere un contratto di lavoro e aver maturato una buona conoscenza professionale, sociale e cooperativa;
- Impegnarsi a versare quote di capitale sociale per almeno € 1.550,00 e € 260,00 come tassa di ammissione (in un unico versamento o con modalità rateali concordate con la cooperativa).

La domanda è presentata dagli /dalle aspiranti di ambedue le categorie al Consiglio di Amministrazione che, sentito il parere della diretta Coordinatrice/Coordinatore, respon-

de a termini di Statuto per l'ammissione o meno. L'aspirante Socia/Socio diventa effettivo nel momento dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione e con l'iscrizione nel libro Soci della Cooperativa.

Ai Soci sono applicate le medesime tutele di legge e di contratto riconosciute a tutti gli altri lavoratori ivi comprese la malattia, l'infortunio, la maternità, le ferie e il T.F.R. Normalmente l'entrata a Socio avviene nella categoria "speciale"; entro cinque anni il CdA valuta se il percorso effettuato da tali figure coincide con i principi e i valori Risto3 e ne permette il passaggio alla categoria "Socio ordinario".

Una terza categoria di Soci riguarda la figura del Socio sovventore: possono essere sia persone fisiche sia giuridiche e il loro intervento è finalizzato alla costituzione di un fondo per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o il potenziamento aziendale (legge n. 59/1992).

SOCI E COLLABORATORI

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro

3. La formazione

4. Soci: la partecipazione

5. Il welfare aziendale
6. La conciliazione in azienda

► ATTIVITÀ COOPERATIVA

Risto3 è una Cooperativa di produzione lavoro, secondo il principio della mutualità prevalente, regolata da un proprio Statuto e la vita associativa regolata da un "Regolamento interno Soci (2017)".

1. La Cooperativa si è dotata di un "Regolamento ammissione soci speciali (2010)" in revisione dal 2018 per rileggere sia la figura del socio all'interno del mondo attuale, sia per definire regole condivise per l'immissione in tale ruolo associativo.
2. È a conoscenza dei Soci la modalità definita nel "Regolamento Prestito da soci (2015)" (libretto di deposito, senza oneri, presso la Cooperativa secondo il tasso di interesse deciso annualmente dal Cda).
3. Il CdA può deliberare annualmente il ristorno ai Soci considerato l'andamento economico della Cooperativa (Regolamento ristorni 2010).
4. Almeno una volta l'anno si svolge **l'Assemblea sociale** secondo le norme del Codice civile.

Nel 2018 sono stati proposti **7 incontri sul territorio** per promuovere le iniziative di conciliazione; **nr. 4 incontri** per promuovere lo strumento della pensione integrativa. Questi incontri hanno visto la presenza di **1150 Socie-Collaboratrici**.

È stato iniziato nel 2018 un **percorso di formazione Cooperativa "Soci in 3D"** per rileggere la figura del Socio e proporre una griglia per i nuovi inserimenti nella base sociale: 22 collaboratori hanno partecipato ai **5 incontri** proposti.

Nuove assunte/assunti

Con il corso di formazione "neo assunte/i" si vuole dare evidenza ad un percorso di inclusione che deve sempre accompagnare una persona in azienda.

Nuove Socie/Soci

All'atto dell'iscrizione nell'Albo sociale alle nuove Socie/Soci è consegnato il documento "Risto 3 e il Socio" dove si possono trovare le basi per comprendere la cultura del "movimento cooperativo" dagli esordi fino ad arrivare alla realtà di Risto 3. Alla consegna segue un incontro informativo/formativo sui valori di Risto 3 e per una prima introduzione alla cultura cooperativa. Questo permette alle nuove entrate di cominciare a creare una base comune di pensiero cooperativo da condividere con gli altri soci.

Maestri operatori

Da undici anni la Federazione Trentina della Cooperazione propone un corso denominato "Maestri Operatori". È un percorso che i Soci/Socie di varie realtà cooperative della Regione, volontariamente, decidono di percorrere per approfondire l'impresa cooperativa nei vari aspetti: da quello storico a quello culturale a quello economico. Il corso si snoda per più di 4 mesi con lezioni serali tenute da docenti dell'Università di Trento e altre realtà universitarie nazionali.

Dalla prima edizione hanno partecipato. n. 40 collaboratori di Risto 3

► MENSILE DELLA COOPERAZIONE TRENTINA

La cooperativa sottoscrive un abbonamento al mensile della Cooperazione Trentina per tutti i soci che desiderano averne copia. La rivista propone contenuti di tipo divulgativo, che permettono di rimanere aggiornati con quanto succede nel mondo cooperativo trentino, grazie agli apporti di studiosi, politici, economisti appartenenti all'area della cooperazione. L'abbonamento è gratuito per i richiedenti e nel 2018 è stato sottoscritto per n. 260 soci.

5. IL WELFARE AZIENDALE

In un contesto sociale in cui le risorse pubbliche sono sempre più limitate e i servizi messi a disposizione non sempre riescono a rispondere al meglio ai bisogni dei cittadini, le aziende possono svolgere un ruolo

importante. Risto 3 da tempo attua delle misure di welfare aziendale per rispondere in modo concreto ai bisogni dei suoi collaboratori e per migliorarne la vita lavorativa e privata.

► AREE INTERVENTO POLITICA SOCIALE

Risto 3, in quanto cooperativa, prevede alcuni istituti a favore dei Soci: **il ristorno, la**

rivalutazione del capitale sociale e la remunerazione del capitale sociale (dividendo).

► ORGANIZZAZIONE VITA E LAVORO

1

Permessi

Godimento dei permessi ad ore e non a giornate e/o mezza giornata come prevede invece il CCNL in vigore.

2

Integrazione alla malattia

Il CCNL prevede che l'assenza per malattia sia retribuita al dipendente dal 4° giorno per un importo pari all'80% della retribuzione. Risto 3 integra questa cifra a carico dell'INPS, con un'ulteriore importo pari al 3% della retribuzione. Questa integrazione a carico della cooperativa rende i contributi previdenziali in malattia "utili" ai fini pensionistici, e non semplicemente figurativi.

3

Processi di lavoro

Introduzione della figura "jolly" all'interno del piano organizzativo del personale. Tale figura facilita le sostituzioni che creano, di norma, disagi al servizio in quanto spesso improvvisate.

SOCI E
COLLABORATORI

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
- 4. Socie/Soci: la partecipazione**
- 5. Il welfare aziendale**
6. La conciliazione in azienda

► ACCOMPAGNAMENTO ALLA PENSIONE

Il CdA di Risto 3 ha stabilito tre modalità per supportare i pre-pensionamenti, sostenuto da adeguato impegno finanziario:

- 1. staffetta generazionale:** coloro che maturano il requisito pensionistico entro 36 mesi, possono ridurre l'orario di lavoro. La PAT sostiene la staffetta integrando l'85% del reddito mancante per effetto della riduzione oraria; Risto 3 integra tale importo erogando la quota mancante e la somma necessaria per il mantenimento dei contributi previdenziali;
- 2. incentivo all'esodo:** integrazione retributiva in percentuale per chi beneficia del requisito pensionistico entro 24 mesi;
- 3. opzione donna:** incentivo all'esodo dedicato alle lavoratrici che scelgono di lasciare il lavoro nonostante la pensione sia calcolata interamente con sistema contributivo.

ORGANIZZAZIONE VITA E LAVORO E ACCOMPAGNAMENTO ALLA PENSIONE	2018	2017	2016
Integrazione alla malattia - conto Risto 3	€ 6.123	€ 6.888	€ 7.985
Interventi di accompagnamento alla pensione	€ 30.585	€ 20.800	€ 13.694

► SERVIZI E BENEFIT PER I COLLABORATORI

Risto 3 prevede alcune iniziative e benefit rivolti a tutti i dipendenti e altre opportunità per i Soci:

► AGEVOLAZIONE E SUSSIDI

- **Pasto gratuito.** Da novembre 2018 e per il 2019 Risto 3 mette a disposizione gratuitamente ai suoi dipendenti il pasto consumato. Tale scelta è stata intrapresa dal Cda per sostenere economicamente i propri collaboratori data la situazione economica aziendale positiva. In tal modo ogni collaboratore a tempo pieno nei due mesi del 2018 ha potuto godere di oltre 20 euro mensili che non gli sono stati addebitati nella busta paga. Dal 01/01/2018 al 30/10/2018 non è stato applicato l'aumento della trattata pasto previsto dal rinnovo del CCNL.
- Anticipo del **TFR** (soci ordinari) è possibile fruirne secondo quanto previsto dal Regolamento interno. Tali condizioni vanno ad aggiungersi a quelle previste dal CCNL.
- **Maturazione 14° - TFR.** Per il 2018 e per l'anno 2019

Risto 3 conferma la maturazione di 14° e TFR comprensiva degli scatti di anzianità a fronte del rinnovo del CCNL che non prevede tale modalità.

- **Cooperazione Salute.** Risto 3 contribuisce alla Casa Mutua Cooperazione Salute, oltre quanto previsto dal contratto (per tutti i lavoratori a tempo indeterminato), con coperture maggiori e integrative per tutti i Soci includendo anche i Soci con contratto a tempo determinato.
- **Fondo mutualistico "Risto 3 Insieme".** Da gennaio 2015 è attivo per tutti i dipendenti il fondo mutualistico "Risto 3 Insieme" che definisce modalità di fruizione di contributi quali: contributo allo studio, integrazione al reddito per grave malattia, permessi retribuiti (oltre il CCNL) per assistenza famigliari, contributo per decesso

dell'aderente, contributo per decesso del coniuge, figli, convivente, contributo nascita.

- **Fondo pensione "Laborfond".** L'iscrizione a LABORFOND (trattandosi di fondo chiuso contrattuale) da parte di un dipendente fa scattare automaticamente l'obbligo del contributo aziendale contrattuale 0,55%. Risto3 integra questa percentuale per i Soci Ordinari portandola con un altro 0,45% al 1%.
- **Fondo pensione "Plurifond".** L'iscrizione a PLURIFOND (trattandosi di fondo aperto) da parte di un dipendente NON fa scattare automaticamente un obbligo di versamento da parte dell'azienda. Risto 3 in autonomia per i Soci Speciali Risto 3 contribuisce con un 0,55%; per i Soci Ordinari Risto 3 contribuisce con un 1%.

SOCI E
COLLABORATORI

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
4. Socie/Soci: la partecipazione
- 5. Il welfare aziendale**
- 6. La conciliazione in azienda**

AGEVOLAZIONI E SUSSIDI	2018	2017	2016
Anticipo TFR	€ 35.590	€ 29.350	€ 0
Contribuito conto Risto 3 Cooperazione Salute -Soci tempo determinato	€ 46.316	€ 41.800	€ 41.225
Contributo conto Risto 3 Cooperazione Salute- soci tempo indeterminato	€ 53.588	€ 55.745	€ 54.735
Contributi Risto 3 a Fondi pensione per Soci	€ 18.887	€ 11.460	€ 11.391
Contributo "Risto3 Insieme"	€ 1.120	€ 0	€ 0
Scatti di anzianità erogati su TFR e 14°	€ 108.450	€ 0	€ 0
Trattenuta pasto non addebitata	73.322	€ 0	€ 0

► INIZIATIVE CULTURALI E BENEFIT

- **Viaggio formativo**
annuale di un giorno per tutti i collaboratori
- **Viaggio sociale annuale**
di due giorni per i soci ordinari
- **Festa di Natale**
aperta a tutti i collaboratori
- **Fringe benefit**
di fine anno secondo quanto deliberato annualmente dal CdA.

INIZIATIVE CULTURALI E BENEFIT	2018	2017	2016
Fringe benefit-buoni acquisto Natale	€ 328.000	€ 303.000	€ 227.400
Festa Natale	€ 21.866	€ 18.334	€ 12.067
Viaggi formativi per soci e collaboratori	€ 66.845	€ 55.406	€ 32.083

► CONVENZIONI E SCONTISTICHE

- Accordo **Trenta/ La Rete Cooperativa Sociale**: Sconti su tariffa base luce e gas di cui una parte devoluta alla cooperativa sociale "La Rete".
- **Assistenza legale**. Risto 3 offre a tutti collaboratori/ collaboratrici un'assistenza gratuita da parte di un legale per il primo incontro di consulenza.
- **Partecipazione ai corsi** promossi da EBT (Ente Bilaterale Turismo): tutto il personale Risto 3 può iscriversi gratuitamente ai corsi proposti dall'Ente.
- **Sconti** e vantaggi sui servizi Risto3
- **Sconti** con studi e attività commerciali del territorio

Tutti i soci e collaboratori possono consultare le opportunità e i benefici messi a disposizione nella sezione "Relazioni sociali" al sito www.risto3.it
 Nel 2018 Risto3 ha pubblicato un opuscolo che illustra tutte le misure di conciliazione messe a disposizione dalla cooperativa.



► RISTO 3 INSIEME

Risto 3 -INSIEME si ispira ad una visione solidaristica e mutualistica della vita e della società. E' un fondo di solidarietà dei dipendenti di Risto3 s.c.. Si propone, nell'ambito

della mutualità, di attivare interventi di solidarietà verso i propri aderenti, di carattere economico e nei confronti di altri soggetti legati ad essi.



Risto 3 INSIEME- rimborsi a personale	2018	2017
Integrazione reddito grave malattia	€ 6.123	€ 6.888
Permessi retribuiti per assistenza famigliari	20 ore	163 ore
Contributo decesso aderente	nr. 1 / € 5.000	nr. 1 / € 2.000
Contributo decesso famigliare	nr. 4 / € 7.000	nr. 2 / € 2.000
Contributo studio figli	nr. 14 / € 10.250*	nr. 14 / € 5.800
Contributo nascita	nr. 8 / € 7.000	nr. 8 / € 2.500
Contributo studio aderenti	nr. 1 / € 600*	0

*erogati nel 2019

► COOPERAZIONE SALUTE

Risto 3 contribuisce alla Cassa Mutua Cooperazione Salute, in maniera differenziata per Soci e collaboratori, affinché possano usufruire delle prestazioni sanitarie in essere.

Cooperazione Salute-rimborsi diretti al personale	2018	2017	2016
Rimborsi Socie/Soci	€ 111.347	€ 118.666	€ 119.523
%rimborso /versato	81%	89%	89%
rimborsi dipendenti	€ 8.745	€ 9.765	€ 10.078
% rimborsato/versato	36%	48%	47%



SOCI E COLLABORATORI

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
4. Soci: la partecipazione
- 5. Il welfare aziendale**
6. La conciliazione in azienda

► ENTE BILATERALE DEL TURISMO

Di seguito si evidenzia l'ammontare del contributo obbligatorio versato da Risto 3, previsto dal CCNL applicato, all'Ente Bilaterale Turismo per assicurare un vanta-

gio di corsi di formazione professionale e rimborsi per spese sanitarie.



6. LA CONCILIAZIONE IN AZIENDA



Per Risto 3 la necessità di mettere a punto sistemi di conciliazione tra famiglia e lavoro retribuito nasce dalla convergenza di due fattori: da un lato le trasformazioni delle strategie di vita e delle identità delle donne e degli uomini; dall'altro la consapevolezza di come il lavoro incida nella vita di una persona.

Le politiche per la conciliazione rappresentano un importante fattore d'innovazione dei modelli sociali, economici e culturali e si ripropongono di fornire strumenti che, rendendo compatibili sfera lavorativa e sfera familiare, consentano a ciascun individuo di vivere al meglio i molteplici ruoli che gioca all'interno di società complesse.

Risto 3 dal 2012 ha aderito al progetto provinciale "Family Audit". Facendo fede ai punti della Mission, la cooperativa ha dato il via al percorso di certificazione provinciale del "Family Audit" con la stretta collaborazione di un gruppo di lavoro per preparare il piano delle azioni da mettere in atto.

Il rinnovo del certificato executive è stato proposto dal certificatore all'Agenzia della Famiglia dopo l'audit, risolto con parere favorevole, tenutosi nel mese di **novembre 2018**.

Risto 3 ha integrato le azioni specifiche di questo processo all'interno sia delle politiche rivolte al personale, sia in quelle relative al welfare.

www.risto3.it/Relazioni_sociali/Family_audit

SOCI E
COLLABORATORI

1. L'occupazione
2. La salute e la sicurezza sul lavoro
3. La formazione
4. Soci: la partecipazione

5. Il welfare aziendale

6. La conciliazione in azienda

TEERIT





TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
3. L'impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto
6. La comunicazione
7. Dicono di noi

- ▶ Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe.
- ▶ Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera.
- ▶ Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.

1. I NOSTRI INTERLOCUTORI SUL TERRITORIO



► ASPETTATIVE E BISOGNI DEGLI STAKEHOLDER

Soci/Personale - Sindacati

stabilità del lavoro, giusta remunerazione, sicurezza sul lavoro, formazione, conciliazione tempi lavoro/famiglia, informazione

Clienti - Collettività

efficienza, trasparenza, sicurezza, qualità del servizio, informazione

Fornitori

continuità di rapporto, rispetto tempi dei pagamenti, correttezza contrattuale

Sistema cooperativo

collaborazione, correttezza, dialogo, progettualità comune

A livello internazionale si assiste a un processo di avvicinamento tra l'impresa e la società generato dalla sempre maggiore attenzione ai temi dell'etica e della responsabilità sociale.

L'impresa deve adottare un comportamento etico, il che vuol dire non solo essere conforme alla legge, ma anche instaurare un corretto rapporto con l'ambiente, adottare politiche rispettose dell'individuo e, più in generale, svolgere un ruolo positivo verso il contesto economico e so-

ciale in cui si trova ad operare.

La responsabilità sociale dell'impresa si concretizza dunque nella creazione di valore per tutti gli stakeholder nella consapevolezza che la loro soddisfazione favorisce un clima disteso e sereno, permettendo di instaurare un rapporto di reciproca fiducia e collaborazione indispensabile per il perseguimento del bene comune.

Con il termine "stakeholder" si indicano tutti i soggetti detentori di un interesse nei confronti di Risto 3, sia che contribuiscano direttamente alla sua attività produttiva e

al perseguimento dei suoi obiettivi (rilevanza interna), sia che siano direttamente o indirettamente influenzati dalla sua esistenza e dal suo operato (rilevanza esterna). Gli stakeholder sono quindi l'articolato insieme degli interlocutori legittimi con cui la Cooperativa si interfaccia con diversi gradi di sistematicità e di frequenza, nel tentativo di perseguire le proprie finalità.

2. LA POLITICA COMMERCIALE

La politica commerciale dell'azienda è orientata a creare rapporti consolidati con la clientela sia privata sia pubblica, secondo un rapporto fiduciario basato sulla correttezza e qualità del servizio. Il settore Commerciale è impegnato sia sul fronte interno della Cooperativa sia sul fronte esterno dei Clienti. Sul primo fronte il lavoro messo in atto dal personale dell'Area consiste in un monitoraggio continuo, per area di business, per garantire risposte efficaci alle strutture. Su questo fronte l'Area Commerciale è stata inoltre delegata anche al controllo della produzione e potrà essere un supporto concreto ai Coordinatori e Coordinatrici nella gestione quotidiana, condividendone anche le problematiche.

Sul fronte del Cliente l'azione consiste in un ampliamento del portafoglio clienti forti della credibilità costruita in questi anni. Particolare attenzione è rivolta al settore privato e all'ampliamento territoriale delle attività nelle province limitrofe al Trentino.

1

Ristorazione scolastica

Nel 2018 sono continuati i rapporti con le Comunità di Valle e altri Enti che presiedono i servizi di ristorazione scolastica assegnati negli anni precedenti alle Comunità: Gestioni Associate (Valle dell'Adige, Valle di Cembra, Valle dei Laghi), Rotaliana/Konisberg/Paganella, Vallagarina, Valsugana- Bernstol, Altipiani Cimbri, Giudicarie, Val di Sole, Val di Fiemme. Inoltre continua il servizio presso: Comune di Fonzaso (BL), Comune di Arsìe (BL), Fondazione "E.Mach", Associazione gestione scuola Rasai (BL). In attesa di gara di appalto, sono stati prorogate le gestioni scolastiche della Comunità Valsugana-Tesino, Comunità Alto Garda e Ledro. Particolare attenzione è rivolta al settore privato e all'ampliamento territoriale delle attività nelle province limitrofe al Trentino. A Risto 3 è stato aggiudicato, tramite gara, il nuovo servizi di ristorazione presso Istituto "San Zeno" (VR). Tramite CLA di Trento, è stata assegnata a Risto 3 la gestione del convitto "Marianum" di Bressanone.

2

Ristorazione commerciale ristoranti self

I 9 ristoranti self di Risto 3, dislocati su tutto il territorio, si caratterizzano per la modalità di "libero servizio" con una cucina tradizionale, con ricette tipiche regionali italiane, ma anche con una attenzione per le ricette di altri Paesi. Il 2018 ha visto l'apertura di un nuovo Ristorante Self presso il Top Center a Trento. Una diversa tipologia contraddistingue i ristoranti con modalità di "servito al tavolo", come quello presso la Federazione della Cooperazione Trentina e il Ristorante Interporto di Trento, aperto a novembre.

3

Ristorazione aziendale

In questo settore si collocano i servizi offerti alle aziende e ai loro lavoratori/lavoratrici. Di questa tipologia fanno parte:

- **Ristoranti Self Interaziendali**
Le 10 strutture ristoranti self "inter-aziendali" sono locali di medie e grandi dimensioni a disposizione di più Aziende che garantiscono un servizio rapido, di qualità, in linea con le aspettative dell'utenza.
- **Self Aziendali**
Si tratta di ristorazione fornita all'interno delle Aziende cui possono accedere solo i dipendenti dell'Azienda stessa.

4

Ristorazione sanitaria

Risto 3 pone estrema attenzione affinché gli operatori delle 11 strutture del settore assistenziale (ospedali, case di cura, residenze per anziani) operino con la più completa professionalità per il benessere totale del cliente.

Nuove acquisizioni in questo ambito riguardano la gestione della residenza "Suore Comboniane" di Arco e la residenza "Sacro Cuore" di Bolognano di Arco. Da segnalare nel settore la produzione e consegna di oltre **160.000 pasti a domicilio e per i centri anziani**.

Anche in un momento di sostanziale stasi di mercato della ristorazione collettiva, Risto 3 continua a mantenere fede alla politica commerciale, impostata da anni, di **non partecipare a gare o offerte dove il prezzo troppo basso rende difficile applicare criteri di rispetto del personale, dei fornitori e della qualità offerta ai Clienti**.

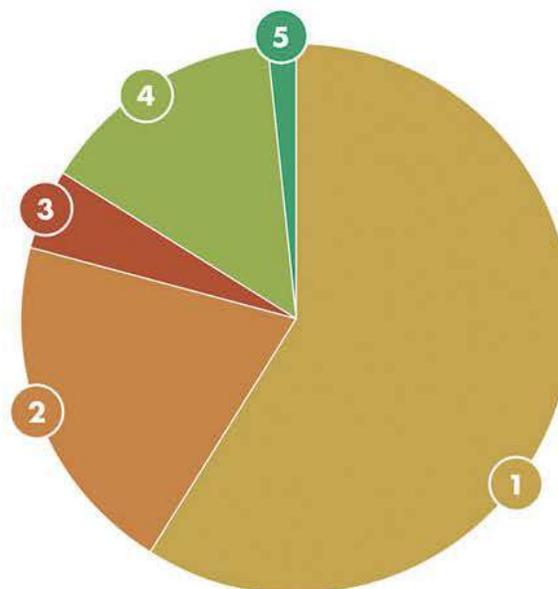
1. I nostri interlocutori

2. La politica commerciale

3. L'impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto
6. La comunicazione
7. Dicono di noi

► % NUMERO PASTI PER SETTORE

L'obiettivo generale è di una costante crescita di fatturato in tutti i settori pari al 25% nel prossimo triennio.



- 1 Ristorazione scolastica 53,04%**
- 2 Ristorazione aziendale e inter-aziendale 18,23%**
- 3 Ristorazione commerciale 14,32%**
- 4 Ristorazione sanitaria e Terza età 13,00%**
- 5 Altro 1,39%**

► OCCUPAZIONE PER AREE GEOGRAFICHE

Distribuzione personale sul territorio per Comunità - 2018

Valle dell'Adige	412
Vallagarina	328
Valsugana - Tesino	162
Rotaliana - Cembra	162
Alto Garda e Ledro	88
Giudicarie	63
Val di Sole	20
Val di Fiemme	7
Extra Provinciale	11
Progettone/Vari	68
Totale	1321

Il dato sottostante rileva come la distribuzione del personale occupato copra tutto il territorio provinciale creando un notevole valore aggiunto per la nostra comunità.

► DISLOCAZIONE SEDI SECONDARIE RISTO 3

276
Totale Sedi Secondarie

- 2** Sede Party /Uff.distaccati
- 14** Ristoranti Self/Ristoranti -Caffè aperti al pubblico
- 48** Mense Aziendali/Interaziendali/Bar interni
- 11** Residenze per Anziani/Ospedaliere
- 201** Scuole

Tre strutture (due scolastiche, una commerciale) sono collocate in territorio extra provinciale.

3. L'IMPATTO AMBIENTALE NEI SERVIZI

L'attenzione che la cooperativa mette in atto si basa sul principio dell'azione preventiva, in base alla quale la migliore politica consiste nell'evitare fin dall'inizio l'inquinamento e le altre problematiche anziché combatterne successivamente gli effetti.

Le modalità di un'utilizzazione razionale delle attrezzature e delle materie prime diventano un imperativo da rispettare da parte di tutti i collaboratori/collaboratrici che operano nelle cucine.

L'attenzione continua, posta alle scelte di materiali, attrezzature e materie prime permette di tenere monitorati i parametri che aiutano nella programmazione sia delle attività, sia degli interventi di manutenzione e relative verifiche sulle spese.

I principali punti di azione sono:

Consumi energetici: massima attenzione all'utilizzo di locali e attrezzature.

Scarichi inquinanti: monitoraggio manutenzione

Recupero oli usati: predisposizione piattaforme recupero oli.

Detergenti: scelta acquisti verdi, formazione da parte dei Fornitori circa l'uso corretto.

Cartucce computer: recupero da tutte le strutture per invio a ditta specializzata nel recupero.

Materiali cartacei: uso di carta certificata FSC- ECO-LABEL per tutti i consumi interni.

Prodotti usa e getta: uso solo in casi di emergenza. In sostituzione si offrono materiali biocompostabili.

Consumo bevande: installazione in tutti i locali di proprietà di bevande con sistema Free Beverage.

Corpi illuminanti (lampadine): in caso di sostituzione, si prevedono materiali a risparmio energetico.

Rifiuti: Monitoraggio sugli svuotamenti per struttura.

Il **parco macchine aziendali** è costituito da 50 automezzi comprensivi di quelli assegnati ai collaboratori e di quelli in dotazione alle strutture per il trasporto pasti.

Risto 3 tende a noleggiare a "lungo termine" (massimo 6 anni) per garantirsi un parco macchine allineato sempre ai più alti standard ambientali garantendo, nello stesso tempo, la sicurezza delle lavoratrici/lavoratori.

Per l'anno 2019 è in previsione l'acquisto di 3 auto elettriche per l'uso in città.

Parco Automezzi		2018
MODALITÀ GESTIONE	Noleggio lungo termine	42
	proprietà	8
ALIMENTAZIONE	Gasolio	49
	bi-fuel(benzina-metano)	1

TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori

2. La politica commerciale

3. L'impatto ambientale nei servizi

4. Il sistema economico - sociale

5. Il valore aggiunto

6. La comunicazione

7. Dicono di noi

► SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE

Lo standard ISO 14001 è uno standard certificato che attesta la conformità ai requisiti della norma in materia d'impatto ambientale dei propri processi. Certificarsi secondo la norma ISO 14001 non è obbligatorio, ma è frutto della scelta volontaria della Cooperativa che ha deciso di attuare e migliorare un proprio sistema di gestione ambien-

tale. Il mantenimento della certificazione presso il ristorante self "Via Maccani" dimostra che l'organizzazione ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. Gli aspetti indicati nella

certificazione costituiscono indici di riflessione operativa anche per le altre strutture. Nell'ottobre 2018, durante l'audit dell'Ente certificatore, è stata **mantenuta la certificazione** ambientale per il sito del ristorante self Gaia.

► DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI

Risto 3 da tempo partecipa ad alcune iniziative legate al tema dello spreco alimentare. Da alcuni anni la cooperativa collabora con **Banco Alimentare Trentino Alto Adige onlus**: le eccedenze alimentari prodotte in alcune mense aziendali vengono ritirate e donate all'ente per essere donate ad Associazioni che si occupano di sostenere le persone del nostro territorio che sono in difficoltà.

Nel 2018 le strutture Risto 3 che hanno partecipato al progetto di ritiro sono state:

- Scuola primaria "Don G. Grazioli" e secondaria di I grado "A. Stainer", Lavis
- Scuola primaria "A. Schmid", Trento
- Scuola primaria Mattarello, Trento
- Scuola primaria Clarina, Trento
- Scuola di Mattarello
- Scuola di Aldeno
- Scuola primaria Crispi di Trento
- Scuola primaria Gorfer di Trento
- Scuola primaria "Don L. Milani", Pergine
- Scuola secondaria di I grado "T. Garbari", Pergine
- Fondazione Edmund Mach, S. Michele all'Adige
- Sede formativa ed eventi banqueting della Fondazione B. Kessler



Nel **2018** le quantità di pietanze pronte al consumo sono ammontate a **2.300 kg.**

4. IL SISTEMA ECONOMICO E SOCIALE TRENINO

Risto 3 ritiene opportuno continuare a sviluppare la sua presenza sul territorio preferibilmente in accordo con altre realtà cooperative, o controllate dal mondo cooperativo, e/o con società espressioni del mondo imprenditoriale nel quale opera.

► PARTNERSHIP TERRITORIALI

Risto 3 opera con i seguenti enti territoriali, cooperative e non:

- Risto 3 è socia della **Federazione Trentina della Cooperazione (FTC)**. FTC è un'organizzazione di rappresentanza, assistenza, tutela e revisione del movimento cooperativo operante sul territorio della provincia di Trento.
- Risto 3 è socia del **Consorzio Lavoro Ambiente (CLA)**. CLA è un consorzio cooperativo di II grado cui aderiscono oltre 40 cooperative di produzione e lavoro, operanti prevalentemente nella Provincia di Trento. Scopo di CLA è quello di creare opportunità di lavoro per i Soci supportandoli con un'adeguata struttura tecnico-commerciale, organizzativa, giuridica ed economica.
- Risto 3 è iscritta all'albo di categoria di **CONFESERCENTI**
- Risto 3 è iscritta all'albo di categoria di **COMMERCIO E TURISMO** di Trento
- **EURICSE**. È un istituto che promuove

la conoscenza e l'innovazione nell'ambito delle imprese cooperative e sociali e delle altre organizzazioni non profit di carattere produttivo.

La cooperativa ha i suoi rappresentanti:

- nel Consiglio di amministrazione di **Cooperfidi**;
- nel Comitato Tecnico del settore Cooperative di Produzione Lavoro della Federazione (**settori LSSA**) che elabora proposte e strategie per gli specifici settori;
- nel direttivo di **"Donne in cooperazione"**, associazione all'interno della Federazione Trentina il cui obiettivo è l'approfondimento sulle tematiche di genere legate al mondo cooperativo;
- nel Consiglio di amministrazione di **"A.R.M.A. srl"**

Le nostre partecipazioni in aziende del mondo cooperativo:

- Cassa Rurale Alta Valsugana
- Cassa Rurale di Rovereto
- Cassa Rurale di Trento
- Cooperfidi
- CAMST
- Consorzio Lavoro e Ambiente
- Ribes
- Federazione Trentina della cooperazione
- Alisei

Per quanto riguarda le società di capitale Risto 3, nel 2018 ha intrattenuto rapporti con partecipazioni di capitale in:

- "A.R.M.A. Srl"

TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
- 3. L'impatto ambientale nei servizi**
- 4. Il sistema economico - sociale**
5. Il valore aggiunto
6. La comunicazione
7. Dicono di noi

► COLLABORAZIONE E SOSTEGNO ASSOCIAZIONI

La collettività esprime, in modo sempre più intenso, bisogni e attese che evidenziano le problematicità che incidono sulla concezione stessa di sviluppo e sulla sua

sostenibilità: crescita e sviluppo che devono essere compatibili con le attese espresse dalla comunità.

Risto 3 svolge un'attività di supporto a ini-

ziative di promozione sociale e culturale nelle comunità di riferimento, con interventi che derivano dalla politica aziendale e dalla Mission.

Gli interventi con le Associazioni territoriali tendono a privilegiare attività contraddistinte da alcune parole chiave:

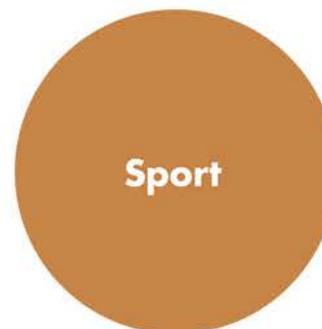


Solidarietà

Nel 2018 è stato mantenuto il sostegno ad Associazioni del territorio che operano nel campo del sociale e del sostegno alle persone in difficoltà.

Associazioni sostenute nel 2018

- APIBIMI Associazione Promozione Infanzia Bisognosa Mondo Impoverito onlus
- AIRC Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro
- AVPC Associazione Volontariato Pro Ciechi Onlus
- LILT Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori
- Punto incontro coop. Soc.
- LUCICATE Onlus Associazione di Volontariato
- A.G.S.A.T. Associazione Genitori Soggetti Autistici Del Trentino Onlus
- ADMO Trentino ONLUS - Associazione Donatori Midollo Osseo della Provincia di Trento
- Fondazione Pro Canale onlus
- ITANICA Associazione Italia-Nicaragua Onlus
- Associazioni Famiglie Unite Onlus
- Associazione Comunità Handicap Onlus
- Associazione Liberamente Insieme per Anffas Trentino
- Emergency ong
- Medici senza frontiere ong
- Fondo La Violenza non è un Destino per Fondazione FAMIGLIA MATERNA
- Associazione Valle Aperta
- Banco Alimentare del Trentino Alto Adige - Onlus



Sport

L'attività sportiva riveste un ruolo sociale ed educativo di primaria importanza. L'impegno della cooperativa è volto alla sponsorizzazione di alcune squadre prevalentemente femminili e giovanili che coinvolgono oltre tremila partecipanti.



Cultura

Per Risto 3 cultura significa mantenimento delle radici nella storia e pensiero creativo per il futuro. Nel 2018 si sono sostenute alcune iniziative, in particolare si è aderito alla Fondazione Castelpergine ONLUS costituita per l'acquisto, la valorizzazione e il mantenimento del castello medievale di Pergine.

Nel 2018 gli interventi di supporto effettuati dalla società per cultura, sport e solidarietà sono stati:

2018-supporto sport giovanile/ femminile	€ 40.916
2018-supporto attività sociali - culturali	€ 23.951
Donazioni per solidarietà	€ 14.606

5. IL VALORE AGGIUNTO 2018

I dati sulla creazione e distribuzione “valore aggiunto” economico, forniscono un’indicazione su come la Società ha generato ricchezza per il territorio.

Distribuzione del valore aggiunto globale netto - 2018



Personale Socio	€ 13.079.386	51,5%
Personale Non Socio E Altri Collaboratori	€ 11.047.394	43,5%
Pubblica Amministrazione	€ 456.643	1,8%
Movimento Cooperativo	€ 41.157	0,2%
Azienda	€ 696.878	2,7%
Collettività	€ 79.484	0,3%

► DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Per meglio evidenziare le ricadute in termini economici, il valore di € 25.400.942 è suddiviso tra:

1. **Socie/soci:** la quota corrispondente al 51,5% (€13.079.386) è destinata alla remunerazione degli stipendi delle Socie/Soci e del capitale sociale versato.

2. **Personale non socio e altri collaboratori:** la quota corrispondente al 43,5% (€ 11.047.394) comprende sia le remunerazioni dirette (stipendi, premi) sia indirette (oneri sociali, previdenza integra-

tiva, assicurazione sanitaria, infortuni..).

3. **Pubblica amministrazione:** l’importo corrispondente al 1,8% (€ 456.633), destinato alla Pubblica Amministrazione, è costituita dalle imposte dirette e altre imposte.

4. **Movimento cooperativo:** la somma corrispondente di € 41.157 è costituita dai versamenti obbligatori per legge del 0,2% degli utili al fondo mutualistico(PRO-

MOCOOP) e alle spese bancarie versate alle Casse Rurali.

5. **Azienda:** la quota corrispondente al 2,7% (€ 696.878) è destinata al rafforzamento patrimoniale della Società.

6. **Collettività:** La quota corrispondente al 0,3% (€ 79.484) è destinata alla solidarietà e sponsorizzazioni culturali/sportive.

TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
3. L’impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto
6. La comunicazione
7. Dicono di noi

6. LA COMUNICAZIONE

Comunicare è da sempre tra le esigenze primarie dell'uomo, e da qualche tempo è una componente fondamentale delle aziende e delle organizzazioni. Risto 3 comunica

su due fronti strettamente connessi e che procedono di pari passo: verso l'interno, ai suoi soci, dipendenti e collaboratori, e verso l'esterno ai clienti e ai potenziali clienti,

ai fornitori, alle istituzioni, e a tutte le realtà con cui entra in contatto in modo diretto o indiretto.

► COMUNICAZIONE INTERNA

Strumenti utilizzati per comunicare con Soci e Collaboratori

1

Giornale mensile Spazio Tre

Distribuito mensilmente a tutti i collaboratori/collaboratrici in allegato alla busta paga, è un ponte tra la cooperativa e le sue persone, e ha come scopo quello di creare e diffondere una cultura cooperativa di Risto 3, mantenendo i suoi collaboratori informati su quello che succede in azienda, e nel mondo. È anche un punto d'incontro tra le persone, che trovano qui lo spazio per raccontare le proprie passioni e dire chi sono. La sezione rubriche offre una finestra sul mondo, restituendo i trend più aggiornati in fatto di scienza e tecnologia, alimentazione, attualità. Il mensile è consultabile e scaricabile anche dal sito internet della Cooperativa.

2

Assemblea dei Soci

Si riunisce almeno una volta all'anno per l'approvazione del Bilancio e aggrega la compagine sociale sui temi dell'anno trascorso.

3

Preassemblee Formative o Informative

Propedeutiche all'Assemblea sociale, hanno lo scopo di preparare i soci agli argomenti trattati per favorire consapevolezza e partecipazione.

4

Percorso Soci in 3D - Design partecipato

Per creare e consolidare una cultura del socio Risto 3, da mantenere viva e trasmettere tramite le Preassemblee, l'iter di accompagnamento e formazione dei soci, i percorsi stessi di formazione.

5

Percorsi di formazione per tutti i dipendenti e collaboratori

Per migliorare la conoscenza di tematiche specifiche del proprio lavoro oppure volti allo sviluppo di competenze trasversali.

6

Eventi per soci e collaboratori

Ogni anno Risto 3 organizza la gita aziendale per i Soci e quella per tutti i collaboratori; la Festa di Natale per favorire un clima di socialità e compartecipazione.

► COMUNICAZIONE ESTERNA

Campagne di comunicazione istituzionale

Nel 2018 si è rafforzata e ammodernata l'immagine aziendale. In particolare si è aggiornato il logo del brand e si è lavorato sul naming dei locali: i singoli nomi dei ri-

storanti sono stati sostituiti dalla denominazione "Risto3 Ristoranti self", e riconosciuti per localizzazione geografica (es. via Maccani, Bren Center, Millennium center).



Si è avviata la nuova campagna istituzionale legata alle azioni adottate da Risto 3 per contenere l'impatto am-

bientale e garantire sempre il benessere attraverso cibo sano e sicuro.



TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
3. L'impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto
- 6. La comunicazione**
7. Dicono di noi

► Iniziative per la promozione della cultura alimentare

Tra le attività che Risto 3 svolge ormai da alcuni anni, vi sono una serie di iniziative rivolte ai più giovani e ai bambini, con lo scopo di diffondere uno stile di vita sano e rispettoso dell'ambiente, per promuovere e accrescere la cultura alimentare.

In quest'ottica l'anno 2018 ha visto il consolidamento di alcune attività e lo sviluppo di nuovi strumenti.



1
Calendario menu scolastico 2018-2019

Nell'anno scolastico 2018 – 2019 è stata pubblicata la nuova edizione del Calendario menù, distribuito nelle scuole delle Comunità di valle in cui Risto 3 effettua il servizio di ristorazione scolastica. Nel calendario scolastico sono illustrate le informazioni relative al servizio (qualità delle materie prime, filiera di produzione, modalità di preparazione delle pietanze), e al menù proposto per i giorni di scuola. Il tema sviluppato quest'anno è stato "Siamoci quello che mangiamo", un percorso tra disegni e spunti utili per comprendere il funzionamento del nostro metabolismo e dei sistemi legati all'alimentazione.



2
Sito web per la ristorazione scolastica

Il sito menuscuole.it di Risto 3 è dedicato a genitori, studenti e addetti ai lavori che vogliono conoscere meglio il servizio di ristorazione scolastica proposto dalla cooperativa. All'interno del sito è possibile consultare il menù servito nelle scuole e scaricare i moduli per la richiesta di diete particolari mediche (es. celiachia e allergie alimentari) e per diete etico-religiose. E' inoltre possibile iscriversi alla Newsletter, per essere costantemente aggiornati sugli eventi e le iniziative proposte da Risto 3 nell'ambito della ristorazione scolastica e dell'educazione alimentare.



3
Giornate di Benvenuto in mensa per bambini e genitori

Con la riapertura delle mense scolastiche è stato proposto per la prima volta l'iniziativa delle "Mense aperte", giornata durante la quale i bambini della prima classe della scuola primaria e i loro genitori possono visitare assieme la mensa, conoscere il servizio e assaggiare alcune pietanze che verranno proposte durante l'anno. L'iniziativa è stata realizzata presso gli istituti primari di: Telve di Sopra, Telve, Borgo Valsugana, Roncegno, scuole Filzi di Rovereto, scuole di Lavis, Pressano, Zambana, Mezzocorona, Roverè della Luna, Mezzolombardo, S. Michele a/A, Grumo, Nave S. Rocco



4

Interventi di sensibilizzazione rivolti a bambini e ragazzi

Risto 3 è attiva nel sensibilizzare le fasce più giovani sui temi della sana alimentazione e sul rispetto dell'ambiente e del territorio; nel corso dell'anno ha proposto un programma di attività laboratoriali e lavori di gruppo destinati agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado e che hanno raccolto numerose adesioni.

Hanno aderito alle iniziative gli Istituti:

Scuola Primaria di Lodrone, Scuola Primaria di Storo, Scuola primaria di Condino, Scuola Primaria di Pieve di Bono, Scuola sec. di primo grado di Storo, Scuola sec. di primo grado di Pieve di Bono. Scuola Primaria e sec. di primo grado di Levico, Scuola Primaria di Calceranica, Scuola Primaria di Caldonazzo, Scuola Primaria Andreatta di Pergine, Scuola Primaria di Baselga di Pinè, Scuola Primaria di Miola, Scuola Primaria di Madrano, Scuola Primaria di Canale, Scuola sec. di primo

grado Garbari di Pergine, Scuola Primaria di Vigolo Vattaro, Scuola Primaria di Albiano, Scuola primaria di Tenna, Scuola Primaria di Fornace, Scuola Primaria di Seregnano, Scuola Primaria di Civezzano, Scuola Primaria di Canezza, Scuola Primaria di Calceranica, Scuola Primaria di Bosentino, Scuola Primaria di Zivignago, Fondazione E. Mach- Istituto Agrario San Michele a/A.



5

Interventi di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza

Nel mese di aprile Risto 3 assieme alla Comunità delle Giudicarie ha promosso una serata informativa rivolta alla cittadinanza, dal titolo "Educa allo sport, educa alla vita". Si è discusso dell'importanza dell'attività fisica nell'età infantile e adolescenziale, illustrando i benefici fisici, psicologici e comportamentali grazie l'intervento di alcuni esperti in materia.

TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
3. L'impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto
- 6. La comunicazione**
7. Dicono di noi

► Partnership e promozione di eventi

L'idea di "fare rete" e di costruire progetti "in partnership" è ormai presente in diversi campi. Risto3 è partecipe con molte realtà territoriali i cui obiettivi collimano e si intrecciano con quelli della Cooperativa.

- Feste Vigiliane
- BTM Borsa del Turismo Montano
- Wirun Trento contro la violenza sulle donne
- Marcialonga star LILT
- Palio Citta della Quercia
- Arcobaleno Basket
- Apibimi onlus
- Calcio Trento
- Teatro di Pergine
- Alta Valsugana Volley



► Siti e Social aziendali

www.risto3.it

Sul sito internet e nel blog sono presenti le informazioni inerenti la Cooperativa, rilevanti sia per gli utenti esterni sia per il personale.

E' aperta la pagina aziendali di **Facebook Risto3**

www.partyristo3.it

E' on line il sito dedicato al settore che cura il catering sia per clienti privati sia per clienti business.

E' aperta la pagina aziendale Facebook **Risto3 party**

7. DICONO DI NOI

Risto 3 s'impegna a rapportarsi con i propri interlocutori con modalità alla cui base vi sia trasparenza e correttezza. Discorsi in libertà dove ogni personaggio punta l'occhio su uno dei molteplici aspetti della realtà trentina.

I colloqui presentati nel documento evidenziano la volontà di Risto 3 di ideare nuove forme di coinvolgimento dei portatori di interesse orientate alla interazione partecipativa e alla collaborazione. "Stakeholder Engagement" significa coinvolgimento, ma allo stesso tempo richiama al concetto del "dedicarsi, occuparsi" degli interlocutori con cui un'organizzazione instaura relazioni.

L'obiettivo perciò è di interpretare il Bilancio Sociale quale strumento di dialogo con i propri interlocutori, nobilitando, per tale via, un confronto continuo teso a costruire ed alimentare un rapporto fiduciario.

► INCONTRO CON GERMANO PREGHENELLA - PRESIDENTE CONSORZIO LAVORO AMBIENTE (CLA)

Risto 3 è una delle quaranta cooperative di Produzione Lavoro socie di CL.A. Le principali collaborazioni riguardano la gestione del personale del Progettone e la gestione della ristorazione in alcune strutture ove CLA opera come general contractor.

Presidente Preghenella, CLA è una sigla che forse, per chi non è avvezzo al mondo della cooperazione, è di difficile comprensione .

Consorzio Lavoro Ambiente nasce nel 1986 e in questi oltre 30 anni ha modificato il suo nome adeguandosi alla realtà imprenditoriale delle cooperative aderenti. Oltre la gestione del personale che afferrisce al "Progettone", CLA si è specializzato in servizi alle cooperative socie e sta proponendo i suoi servizi verso l'esterno, anche in collaborazione al mondo industriale e artigianale. CLA è un consorzio di secondo grado che significa che le singole cooperative (di primo grado) si associano al consorzio (di secondo grado) che le aiuta a presentarsi sul mercato in un'ottica di rete. Il mercato oggi chiede pluri specializzazioni e professionalità che una singola cooperativa non possiede. Per esempio, con Risto3 e altre tre cooperative, ci siamo presentati per la gara di appalto in Provincia di Bolzano riuscendo a vincere la gestione del convitto "Marianum" che richiedeva più specializzazioni: ristorazione, pulizie, custodia, manutenzione del verde, addetti psi-pedagogici. Siamo aperti al mercato per creare una rete di servizi integrati. Il nostro obiettivo è, partendo dal "buon lavoro", consolidarsi in Trentino e ampliare la nostra presenza e delle

cooperative trentine, anche sul mercato nazionale.

"Buon lavoro": intende solo un lavoro ben fatto o c'è altro dietro questo concetto?

Direi che è l'essenza del nostro agire, la nostra mission: creare lavoro nel rispetto della parte più importante ma nello stesso più debole: i lavoratori e le lavoratrici. Non aderiamo ad una politica del prezzo più basso perché ciò andrebbe a discapito appunto dei lavoratori. Questo ci impone di proporre sempre una qualità alta nei servizi che proponiamo. Qualità che significa innovazione.

"Innovazione" - cooperazione: come si sviluppa, secondo Lei, il connubio?

Al nostro interno abbiamo un servizio specifico "Connessione e sviluppo". Non abbiamo volutamente usato la parola "innovazione" perché è abusata e tende a riferirsi prettamente alla tecnologia. Il nostro lavoro è connettere/ intrecciare le competenze delle varie cooperative, valutare i servizi offerti e migliorare l'offerta. A volte il mondo cooperativo trentino tende a subire il cambiamento, c'è poco investimento nello sviluppo di nuove idee: bisogna imparare a programmare il cambiamento.

Questo, infatti, è la forza che produce nel

tempo innovazione: si può sbagliare ma senza strategia si rischia di restare al palo sul mercato.

Da qui quale lettura dei limiti e prospettive della cooperazione?

La cooperazione io la definisco come "impresa-cooperativa": un parola unica che mette in evidenza due concetti di fondo. Uno è il concetto di "democrazia cooperativa" che, se in parte è un limite per i tempi di decisione più allungati rispetto ad un'impresa con un amministratore unico, è una grande scuola di democrazia civile: decisione del singolo, coscienza di essere con-titolare dell'impresa con l'efficienza del proprio lavoro, redistribuzione del reddito. L'altro concetto è "impresa" con le variabili che contraddistinguono le imprese: il mezzo dell'"utile economico" per reinvestire in occupazione, tecnologia e quello che serve per stare sul mercato. Il mercato globale è molto veloce nei cambiamenti e noi dobbiamo riuscire ad adeguarci a questa velocità altrimenti non riusciremo ad essere competitivi. Alle nostre imprese servono tecnici/consulenti esterni per un doveroso ampliamento delle visioni di mondi esterni, ma questi non sono, tendenzialmente, guidati dall'agire nei valori cooperativi: noi operatori siamo giudicati anche per l'etica del nostro lavoro e su questo non possiamo mediare.

TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
3. L'impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto

6. La comunicazione

7. Dicono di noi



► INCONTRO CON LUCIANO ENDERLE Presidente Associazione Anffas Trentino onlus

Presidente Enderle, da quanti anni è presidente di Anffas Trentino?

Io sono Presidente di Anffas Trentino da sette anni anche se il mio impegno è iniziato molto tempo prima. Ringrazio la sig.ra Maria Grazia Cioffi Bassi, precedente Presidente, che mi ha spinto ad accettare l'incarico. Devo dire che è un impegno molto coinvolgente sia per le relazioni con le persone ma anche impegnativo sia per le sfide che per la mole di lavoro che è cresciuta in questi anni.

Un po' di numeri per capire la realtà dell'Associazione?

Anffas nazionale nasce nel 1958, mentre la sezione trentina vede la luce nel 1965 grazie al forte impegno di due mamme con figli con disabilità che hanno tenacemente perseguito la strada di una integrazione delle persone con disabilità intellettiva. Siamo Associazione ma, con la presidenza Schelfi ci siamo affiliati alla Federazione della Cooperazione pur mantenendo la nostra specificità. La comunanza nasce dall'accordo sui valori e sul radicamento territoriale che ci contraddistingue. La "vicinanza territoriale" è un fattore che caratterizza il nostro obiettivo di dare sostegno alle persone con disabilità per farle crescere all'interno del loro territorio. All'interno di Anffas si possono distinguere tre grosse tipologie di offerte: le strutture "socio-sanitarie" che hanno come interlocutore l'Assessorato alla Sanità provinciale e la APSS, le strutture a valenza socio-assistenziale con interlocutrici 15 Comunità di Valle, oltre a Trento e Rovereto, e numerosi istituti comprensivi per l'assistenza scolastica e servizi affini.

Una realtà molto complessa, articolata e con numeri di collaboratori molto elevati.

Penso che, a livello privato, siamo la seconda realtà con maggior numero di occupati dopo Risto3. 597 collaboratori/collaboratrici occupate e più di 400 volontari per seguire 800 tra

Risto 3 collabora con Anffas per l'inserimento di persone disabili nelle proprie strutture e nel supporto di alcuni eventi promossi dall'Associazione. Alcuni centri Anffas si servono del servizio di ristorazione di Risto3.

bambini, giovani e adulti con disabilità ed offrire 1.800.000 ore l'anno di cura, riabilitazione, assistenza e sostegno. Ci impegniamo su tutto il territorio Trentino per mantenere viva questa realtà il cui impegno principale è creare "servizi personalizzati e finalizzati alla reale inclusione sociale e al miglioramento della qualità della vita" per tutti i soggetti che entrano in contatto coi 50 diversi servizi offerti da Anffas. Con Risto3, oltre che nel ruolo di clienti, è in atto una recente collaborazione legata alla Cooperativa "Ribes" nata da Anffas per l'inserimento di persone con disabilità nel mondo della ristorazione e che ha sede a Fornace. Dopo alcuni anni di attività vi è una flessione e stiamo cercando di trovare altri obiettivi da integrare per sostenere l'inserimento e l'occupazione delle persone seguite.

"Felicità non fa rima con normalità"... è raro sentire parlare di felicità.

Dopo tanti anni abbiamo sentito l'esigenza di guardare dentro di noi perché, cambiando i tempi, riteniamo che debba cambiare anche il nostro modo di comunicare. Abbiamo così costituito un gruppo di lavoro al quale hanno partecipato i componenti del consiglio direttivo e i collaboratori che hanno ruoli ben precisi all'interno di Anffas. Il gruppo si è interrogato su quali ruoli Anffas Trentino deve ricoprire per supportare le famiglie che hanno al loro interno persone con disabilità e nel contempo sono emerse sei parole chiave servite per far emergere il messaggio finale: autodeterminazione, progresso, tutela, futuro, sostegno e FELICITA'. Da qui è nato il nuovo slogan che parte dalla felicità come bisogno primario di tutte le persone.

Secondo Lei, è cambiato l'approccio alle differenze nel corso degli anni?

Sicuramente si è modificato come si è modificata la mappa delle persone che sono la parte debole della società. La crisi del lavoro, le nuove immigrazioni, le nuove dipendenze hanno aumentato il numero di persone fragili che chiedono aiuto alla società. Noi possiamo contare su oltre 400 volontari, che sono tantissimi ed una risorsa fondamentale, e questo è un indicatore di sensibilità ed attenzione, tenendo conto di quante in Trentino siano le associazioni di volontariato che occupano già molte persone.

La mia speranza è che, in qualsiasi forma di collaborazione con i partner territoriali vari, istituzionali e privati, l'obiettivo primario e il fine ultimo sia il sostegno alle parti più deboli. Ciò significa, per me, guardare al futuro delle persone e dell'intera società: ad esempio una persona integrata, soprattutto tramite il lavoro, pesa molto meno sull'economia della comunità di riferimento.



► INCONTRO CON LUCA RIGOTTI Presidente Gruppo Mezzacorona

Presidente, il vostro Gruppo si colloca nei primi 10 posti a livello nazionale tra le imprese vitivinicole: un bel risultato sia per voi sia per il Trentino.

Da anni ormai il Gruppo Mezzacorona è costantemente ai vertici dell'enologia nazionale e questo risultato è fonte di orgoglio per i nostri soci e collaboratori ma anche per tutto il Trentino. Sicuramente questo riconoscimento ci fa molto piacere e ci ricompensa di tutti gli sforzi che con passione e massimo impegno mettiamo in atto. Il Gruppo Mezzacorona è nato nel 1904 ponendo al centro della propria missione l'obiettivo di essere al servizio dei Soci e di promuovere la loro realizzazione economica e sociale nonché lo sviluppo e la crescita del territorio. Questi due "pilastri" per noi sono la bussola di riferimento nel nostro agire quotidiano e li perseguiamo con determinazione cercando di sviluppare le nostre attività attraverso investimenti importanti sia infrastrutturali che formativi e molteplici iniziative commerciali, con una forte proiezione internazionale. A questo proposito volevo segnalare che distribuiamo i nostri prodotti in oltre 60 Paesi e che l'export ormai rappresenta più dell'80% del nostro fatturato, portando in tutto il mondo i marchi Trentino e Trentodoc.

La vostra organizzazione societaria è articolata e strutturata per essere nello stesso tempo efficace ed efficiente. Al centro di tutto è la cooperativa Mezzacorona, che controlla tutta la filiera del Gruppo e massimizza i risultati per i Soci produttori.

La premessa da fare è che il Gruppo Mezzacorona può contare su 1.600 soci produttori, 479 collaboratori e 2.800 ettari di vigneti in Trentino-Alto Adige, che valgono all'incirca per il 35% della produzione trentina; vede coinvolte due cantine sociali partner, la Cantina di Ala e la Cantina di Salorno, ha una fortissima vocazione internazionale e quindi ha creato pro-

Risto 3 da oltre dieci anni gestisce il ristorante interaziendale presso la Cantina, garantisce servizi di catering per eventi del Gruppo e promuovendo nei propri locali i vini di Mezzacorona.

prie società commerciali negli Stati Uniti ed in Germania, le due aree più importanti per le vendite. In più, ha diversificato la gamma produttiva investendo in due aziende in Sicilia su un'area di quasi 1.000 ettari e ha integrato una cospicua produzione ortofrutticola di mele. Si è quindi dovuto strutturare in maniera articolata per rendere sinergiche tutte le attività. L'intreccio e lo sviluppo della nostra realtà aziendale sono stati resi possibili da una "vision" ambiziosa e condivisa delle dirigenze che si sono succedute negli anni e da una costante partecipazione, formazione e sensibilizzazione dei nostri Soci rispetto agli obiettivi aziendali. L'Assemblea è sovrana nella presa di decisioni e i Soci devono essere informati e coinvolti nelle fasi di crescita e nelle scelte di cambiamento. La vera sfida del presente, da noi iniziata oltre 10 anni fa, è quella della "sostenibilità" che vede coinvolti in un'unica dimensione sia i soci produttori sia i consumatori finali, in un rapporto di interdipendenza e di reciproco interesse. Una sfida che vede il Gruppo Mezzacorona proiettato a confrontarsi con le eccellenze imprenditoriali a livello internazionale.

"Sostenibilità ambientale", un concetto di moda nelle realtà imprenditoriali ma di impegnativa applicazione non solo nel vostro settore. Come Gruppo voi avete pubblicato recentemente la seconda edizione del "Bilancio di Sostenibilità".

Certamente non si dà nulla di scontato. In primo luogo voglio ricordare la realizzazione della "Cittadella del Vino", la nostra sede, un grande progetto di riorganizzazione urbanistica del territorio segnato dalla presenza industriale impattante che è divenuto uno dei luoghi di maggiore interesse per gli enoturisti e un luogo sempre più ricercato per eventi e manifestazioni, al servizio della promozione del territorio e delle sue eccellenze. La presa di coscienza di questo impegno condiviso da tutti i Soci ha fatto sì che nel 2016, nel 2017 e nel 2018



il Gruppo Mezzacorona abbia ottenuto la Certificazione Ministeriale SQNPI (Sistema di Qualità Nazionale per la Produzione Integrata) che garantisce in maniera forte rispetto alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela delle produzioni della filiera del vino, un percorso virtuoso dalla campagna alla bottiglia. Si tratta di un esempio unico in Italia di coordinamento per la produzione di Qualità Integrata Sostenibile per migliaia di agricoltori. Sempre nell'ottica della sostenibilità, in questi ultimi due anni il Gruppo ha lavorato anche sulla progressiva riconversione ad agricoltura biologica dei vigneti in Sicilia e di una parte della propria produzione di mele in Trentino. Inoltre, abbiamo voluto dare conto della nostra azione sostenibile a 360° realizzando la seconda edizione del "Bilancio di Sostenibilità" che è stato pubblicato alla fine del 2018 e che ha voluto riassumere in maniera completa ed organica tutte le nostre buone pratiche sostenibili e le nostre iniziative di attenzione all'ambiente, alle produzioni, al territorio e al contesto sociale. Il Gruppo Mezzacorona si è impegnato ad individuare gli obiettivi correlati alla propria attività e ad illustrarne i risultati raggiunti. Ad esempio: ha supportato la diffusione di pratiche agricole sostenibili presso Soci e fornitori, tutelato la salute del consumatore fin dalla campagna, migliorato la qualità delle acque con la realizzazione di depuratori molto efficienti e ha investito in impianti fotovoltaici e solare termico in tutti i siti produttivi, riducendo imballaggi e sprechi.

TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale
3. L'impatto ambientale nei servizi
4. Il sistema economico - sociale
5. Il valore aggiunto
6. La comunicazione
- 7. Dicono di noi**



SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

1. La politica della qualità integrata
2. La filiera della qualità Risto 3
3. I fornitori
4. I prodotti alimentari
5. Sicurezza alimentare servizio dietetica
6. La soddisfazione del cliente

- ▶ Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.
- ▶ Tendere alla massima sicurezza alimentare.
- ▶ Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.

1. LA POLITICA DELLA QUALITÀ INTEGRATA

Risto 3, per perseguire la propria missione (sostenere la competizione sul mercato e mantenere la credibilità aziendale) ha assunto e assume come valori fondanti la qualità delle attività e dei prodotti per la soddisfazione

del Cliente, il rispetto dei diritti e la tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori e dei terzi, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto della legalità. La Politica della Qualità è stata rivista nel mese di gennaio

2019 assumendo l'impegno chiaro di adeguamento alla norma SA8000 che sarà implementata nell'arco dell'anno prossimo.

► POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SISTEMI DI GESTIONE

1 Qualità dei processi e dei prodotti/servizi

- Cercare di individuare in anticipo le esigenze del cliente e le sue aspettative per soddisfarle tramite la qualità dei servizi erogati.
- Diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente proiettato a fornire il miglior servizio atteso dal cliente.
- Coinvolgere il personale rendendolo sempre più elemento di sviluppo della cooperativa e consapevole di un gioco di squadra volto al raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.
- Favorire una proficua alleanza con i propri Fornitori in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche dei servizi al fine di assicurare ai clienti prodotti di maggior qualità, sicuri, affidabili e a prezzi ragionevoli.

2 Sicurezza alimentare

- Pianificare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la sicurezza alimentare mirato a fornire prodotti che siano sicuri per il consumatore.

- Applicare sistemi per assicurare che l'organizzazione ottemperi sempre alla propria politica di sicurezza alimentare e alla legislazione vigente.
- Organizzare un'efficace comunicazione sui temi di sicurezza alimentare tanto all'interno della cooperativa che nei confronti dei propri fornitori, clienti e istituzioni.

3 Salute e sicurezza delle persone

- Pianificare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la salute e la sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori che operano per conto dell'azienda e di tutte le persone che accedono alle strutture controllate da Risto 3.
- Analizzare sistematicamente i potenziali rischi cui sono sottoposte le persone per minimizzarli e per prevenire gli infortuni e le malattie professionali. Indagare sugli infortuni, gli incidenti e i mancati incidenti occorsi per individuare e attuare ogni possibile miglioramento.
- Migliorare costantemente le condizioni dei luoghi e delle procedure di lavoro nonché degli impianti, dei mezzi e delle attrezzature utilizzati adeguandoli alla migliore tecnologia disponibile ed economicamente sostenibile.

- Assicurare un'adeguata e continua formazione delle persone sui rischi cui sono sottoposte. Accrescere la consapevolezza di tutto il personale in merito all'importanza del rispetto delle regole stabilite in tema di salute e sicurezza per garantire la propria incolumità e quella delle altre persone presenti nei luoghi di lavoro.
- Coinvolgere tutti i lavoratori e le persone cui sono stati assegnati compiti specifici in materia di salute e sicurezza, nel processo di implementazione e verifica del sistema di gestione.

4 Responsabilità sociale

- Aderire e rispettare i criteri evidenziati dalla norma SA8000 (lavoro infantile, lavoro forzato, salute e sicurezza, libertà di associazione, discriminazioni, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione) adeguando il proprio Sistema di gestione.
- Sviluppare la crescita, la competenza e la professionalità di tutte le risorse umane.
- Monitorare gli ambienti di lavoro, per un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza per le proprie lavoratrici /lavoratori.
- Promuovere l'adozione di queste politiche anche presso i propri fornitori.

5 Tutela e rispetto dell'ambiente

- Assicurare il controllo e il miglioramento continuo degli impatti ambientali associati alle attività di Risto 3 attraverso il contenimento dei consumi di materie prime, sostanze chimiche e fonti energetiche.
- Promuovere l'utilizzo di prodotti alimentari con minore impatto ambientale (biologici, prodotti locali) con attenzione ai prodotti certificati.
- Promuovere l'utilizzo di prodotti non alimentari con minore impatto ambientale (prodotti biodegradabili e riciclabili).

6 Rispetto della legalità

- Rispettare le leggi applicabili e gli accordi con le parti interessate in materia societaria, di sicurezza alimentare, di salute e sicurezza dei lavoratori, di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente.
- Conformarsi ai requisiti delle norme internazionali ISO previste dalle certificazioni aziendali in essere.
- Adottare e applicare un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Per quanto riguarda il "Sistema Qualità" della Cooperativa, il 2018 ha visto il continuo monitoraggio di tutti gli aspetti inerenti i processi di lavoro interni all'organizzazione. Ciò permette di rileggere costantemente anche i processi che supportano l'attività caratteristica della ristorazione in senso stretto.

La scelta di Risto 3 è di orientare la propria gestione interna alla logica della "qualità", anche certificata, continuando nel tempo gli iter di certificazione con Enti terzi che garantiscono sia il Cliente finale, sia i propri collaboratori e la Comunità di appartenenza.

Un importante sforzo è stato dettato dall'adeguamento delle norme ISO9001, ISO 14001, ISO22000 alle nuove revisioni delle norme stesse. L'adeguamento alle nuove revisioni internazionali permette alla Cooperativa, oltre che mantenersi sul mercato commerciale, anche una rilettura dei propri processi interni alla luce dei nuovi bisogni aziendali.

► LA COOPERATIVA È CERTIFICATA PER I SEGUENTI SISTEMI DI GESTIONE:

- **UNI EN ISO 9001/2014**
(sistema qualità dei processi aziendali)
- **UNI EN ISO 22000/2005**
(sistema gestione della sicurezza alimentare)
- **UNI 10854**
(sistema autocontrollo basato su metodo HACCP)
- **UNI EN ISO 14001/2014**
(sistema ambientale)
- **OHSAS 18001/2007**
(sicurezza sul lavoro)
- **Reg. CE 834/07**
(produzione ed etichettatura prodotti biologici)

SERVIZI, CLIENTI,
MERCATO

1. La politica della qualità integrata

2. La filiera della qualità Risto 3
3. I fornitori
4. I prodotti alimentari
5. Sicurezza alimentare servizio dietetica
6. La soddisfazione del cliente

► AUDIT CERTIFICAZIONE ENTI ESTERNI

Gli audit certificativi sono stati preceduti da un riesame di Direzione.

Durante l'anno 2018 si sono svolti da parte dell'Ente **DNV** n. 3 audit:

audit per
il sistema
ISO 9001

con adeguamento
alla nuova
revisione 2014

audit per
il sistema
ISO 14001

con adeguamento
alla nuova
revisione 2014

audit per
il sistema
ISO 22000

Nell'anno 2018 l'Ente **BUREAU VERITAS** ha effettuato: n. 1 audit ricertificativo per il mantenimento del certificato in base alla

norma OHSAS 18001 rev. 2007. La verifica ha dato esito positivo per il mantenimento della certificazione. Alle nc minori sono sta-

te date risposte per la risoluzione; le osservazioni sono state inserite nel "Piano di miglioramento" per ogni Area di riferimento.

E' in previsione nell'anno 2019 l'attuazione della certificazione SA8000/2014 per la Responsabilità sociale d'impresa.

2. LA FILIERA DELLA QUALITÀ RISTO 3

La concreta attuazione dei valori della Mission si realizza attraverso la definizione di politiche, indirizzi e obiettivi generali relativi ai diversi aspetti della vita aziendale, nonché mediante l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato che regola e guida i comportamenti di tutte le persone che operano in Risto 3.

Il Sistema Qualità Integrato (Qualità, Sicurezza alimentare, Ambiente, Responsabilità sociale, Sicurezza sul lavoro) mira a garantire il massimo dell'efficienza e dell'efficacia con l'obiettivo finale della soddisfazione del Cliente.

Oggi è diventato necessario e indispensabile il coinvolgimento anche della rete di im-

prese che si trovano a monte e a valle nei processi e nelle attività che producono valore in termini di prodotti e servizi al consumatore finale. Le aziende non possono più essere viste come unità singole ma come costellazioni di imprese nella classica forma reticolare con nodi interrelati ad altri. Per questo Risto3 è consapevole che la soddisfazione del Cliente, obiettivo principale dell'attività specifica, passa da una buona scelta dei fornitori, attraverso una distribuzione delle merci efficace ed efficiente anche da un punto di vista ambientale, alla preparazione nelle cucine con relativi controlli sulla sicurezza alimentare, alla lettura dei "gusti" dei Clienti nelle proposte dei menù.



3. I FORNITORI

La gestione dei servizi offerti richiede un'attenta scelta dei Fornitori che possa garantire l'alto standard delle prestazioni richieste e offerte al Cliente, anche in funzione delle certificazioni conseguite da Risto 3.

I PRINCIPALI CRITERI PER LA SCELTA DI UN FORNITORE SONO:

- **affidabilità:**
qualità del prodotto, consegne puntuali e corrette, rispetto di contratti e accordi
- **flessibilità organizzativa:**
adattabilità immediata a ordinazioni speciali o a variazioni della quantità, capacità di magazzinaggio e scorte sufficienti
- **condizioni del contratto:**
prezzo, condizioni di consegna
- **prodotto:**
qualità, assortimento, servizio alla clientela
- **caratteristiche del fornitore:**
posizione sul mercato e capacità di fornire il servizio richiesto
- eventuali **certificazioni**

Un criterio base che guida l'orientamento commerciale di Risto 3 è l'attenzione ai Fornitori del territorio, in base alla tipologia di richieste. Tali criteri sono applicati seguendo la procedura specifica che procede dalla **selezione** alla **qualifica finale** del Fornitore. La consapevolezza della Cooperativa di essere parte integrante del territorio si traduce nella scelta di privilegiare, quando possibile, i **Fornitori locali**.

► FORNITORI FOOD

Per quanto riguarda i fornitori FOOD, con fatturato superiore a € 1.000/anno, le caratteristiche territoriali e di incidenza del fatturato sull'economia locale sono quelle evidenziate nella tabella sottostante.

% fatturato fornitori per area geografica:



SERVIZI, CLIENTI,
MERCATO

1. La politica della qualità integrata

2. La filiera della qualità Risto 3

3. I fornitori

4. I prodotti alimentari

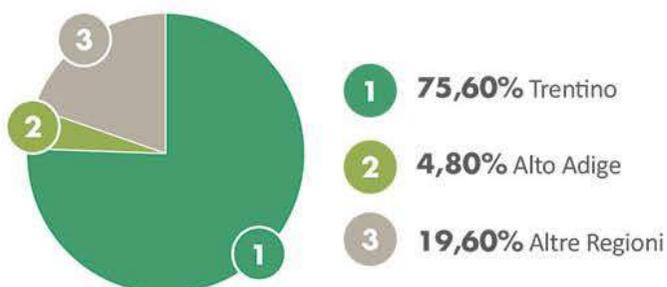
5. Sicurezza alimentare servizio dietetica

6. La Soddisfazione del cliente

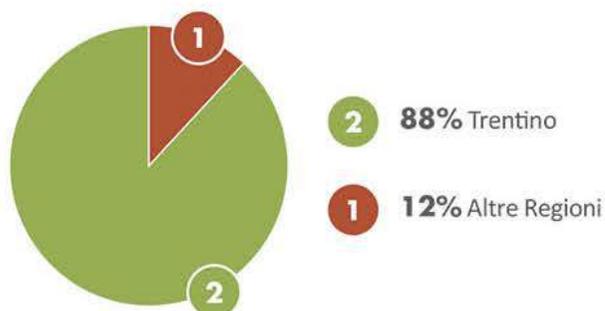
► FORNITORI NO FOOD

Per quanto riguarda i fornitori NO FOOD, con fatturato superiore a € 1.000/anno, le caratteristiche territoriali e di incidenza del fatturato sull'economia locale sono quelle evidenziate nella tabella sottostante.

% fatturato fornitori per area geografica:



% fatturato imprese per ristrutturazioni:



Per le **ristrutturazioni** effettuate dalla Cooperativa nell'anno 2018 si sono privilegiate le imprese locali (88% sul totale del fatturato).

4. I PRODOTTI ALIMENTARI

Per quanto riguarda la politica d'acquisto dei prodotti alimentari, Risto 3 vuole ribadire il proprio legame con il territorio cercando di privilegiare partner **produttori-fornitori locali**, promuovendo così il consumo di prodotti del territorio a difesa e a vantaggio di tutta l'economia locale.

Risto 3 è convinta e impegnata nella promozione e nell'utilizzo anche di prodotti di origine biologica. Nello specifico, oltre il 50% del totale delle materie prime destinate alla ristorazione per le scuole è di **produzione biologica**.

Nella tabella seguente si evidenziano gli acquisti significativi di prodotti alimentari BIO e di quelli provenienti dalla Regione Trentino Alto Adige.



pasta semola

57% da agricoltura biologica

yogurt

38% da agricoltura biologica

mele

51% da agricoltura biologica

formaggi

52% BIO/DOP/IGP tipici

2018

prodotti territorio

mele 97 % di origine T.A.A.

yogurt 92 % di origine T.A.A.

carne di bovino 37 % di origine T.A.A.

trote 100% di origine trentina

latte 49 % di origine T.A.A.

formaggi 54 % di origine T.A.A.

pane* 100% da panifici locali

carni avicole 97% origine nazionale

* eccetto che per strutture fuori dal territorio provinciale

5. SICUREZZA ALIMENTARE E SERVIZIO DIETETICA

Risto 3 adotta degli elevati standard per garantire la massima sicurezza alimentare dei suoi prodotti. In base all'analisi dei rischi alimentari, l'azienda applica procedure e istruzioni

operative e mette in atto una serie di attività di monitoraggio dei processi di produzione. Per poter garantire la buona riuscita del sistema si organizzano momenti di formazione perio-

dica e affiancamenti del personale operativo, aspetti che sono sempre più rilevanti per poter rispondere in modo adeguato alle necessità legislative e alle richieste dei clienti.

► VERIFICHE INTERNE PRESSO LE STRUTTURE SUL TERRITORIO

Le verifiche interne sono effettuate in tutte le strutture e sono eseguite dall'Ufficio Sicurezza Alimentare e Dietetica dell'azienda. Nel corso delle visite vengono verificati una serie di aspetti come l'igiene dell'ambiente e delle attrezzature, l'igiene del personale, la gestione dei prodotti, le procedure di lavorazione. Negli ultimi anni si è ritenuto opportuno dare maggiore valenza alla fase finale di erogazione del pasto, creando per le mense scolastiche un sistema di monitoraggio volto a verificare le caratteristiche organolettiche delle pietanze, il gradimento degli utenti e la gestione delle diete con restrizioni mediche. I controlli sono finalizzati a verificare il rispetto delle procedure e ad affiancare e supportare il personale in un percorso di miglioramento delle modalità di gestione.



SERVIZI, CLIENTI,
MERCATO

1. La politica della qualità integrata
2. La filiera della qualità Risto 3
- 3. I fornitori**
- 4. I prodotti alimentari**
- 5. Sicurezza alimentare servizio dietetica**
6. La soddisfazione del cliente

► VERIFICHE ANALITICHE PER IL MONITORAGGIO DI PRODOTTI E PROCESSI:

Risto 3 predispone annualmente un piano di analisi che ha lo scopo di verificare le caratteristiche chimiche, fisiche e micro-

biologiche dei prodotti alimentari lungo tutta la sua filiera, dalle materie prime fino alle pietanze finite;

NUMERO VERIFICHE ANALITICHE PRESSO LE STRUTTURE 2018	
Acqua di rete	130
Misurazione temperatura prodotti	117
Ricerca allergeni in prodotti finiti	16
Prodotti finiti	167
Superfici	474
VERIFICHE ANALITICHE MATERIE PRIME PER TIPOLOGIA (%) 2018	
Carni e derivati	50
Latte e derivati	4.6
Olii	6.7
Cereali e derivati	23
Pesce e prodotti ittici	10
Uova e derivati	2.7
Verdure	3.3

NUMERO VERIFICHE ANALITICHE PRESSO LE STRUTTURE 2017	
Acqua di rete	100
Misurazione temperatura prodotti	98
Ricerca allergeni in prodotti finiti	14
Prodotti finiti	138
Superfici	402
VERIFICHE ANALITICHE MATERIE PRIME PER TIPOLOGIA (%) 2017	
Carni e derivati	49.4
Latte e derivati	6.4
Olii	8.3
Cereali e derivati	14.0
Pesce e prodotti ittici	10.9
Uova e derivati	2.6
Verdure	5.8

► VERIFICHE ESTERNE

Le verifiche esterne sono effettuate da tecnici specializzati per conto di Clienti, oppure possono essere eseguite dagli Organi Ufficiali di Controllo (come APSS e NAS). I controlli hanno lo scopo di verificare le corrette modalità di gestione degli alimenti e sono un'ulteriore garanzia per il consumatore finale.

**Controlli
2018**

62 Visite Organi ufficiali di controllo

**Controlli
2017**

87 Visite Organi ufficiali di controllo

► ELABORAZIONE DI PROPOSTE ALIMENTARI PER TARGET PARTICOLARI

La proposta alimentare nelle realtà scolastiche e sanitarie va calibrata con particolare attenzione così da garantire il giusto apporto di sostanze e nutrienti. Risto 3 attraverso i suoi dietisti interni si occupa di analizzare le esigenze specifiche del cliente e dell'utenza, e predispone dei menu appositi studiati in base alle linee guida di riferimento.

6. LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La soddisfazione dei Clienti è l'obiettivo di tutta l'azione Risto3.

Anche nel corso del 2018 è continuato il monitoraggio della "qualità percepita dai clienti".

L'Ufficio Qualità definisce, insieme alla Direzione, le tipologie di strutture da monitorare. In prima istanza vi sono quelle richieste dagli appalti; inoltre le indicazioni possono venire dalle varie Aree per monitorare nuove aperture o sondare periodicamente la percezione dei Clienti sulla qualità offerta. Di norma le strutture sono monitorate ogni due - tre anni, salvo casi particolari.

Lo strumento utilizzato è il "questionario" cartaceo dove è chiesto il giudizio del cliente/Utente rispetto alle variabili "servizio" e "qualità delle pietanze". Inoltre, uno spazio dà la possibilità di esprimere osservazioni/suggerimenti. Tutti i dati sono elaborati dall'Ufficio Qualità e riportati ai vari Committenti con le evidenze delle azioni migliorative da mettere in atto.

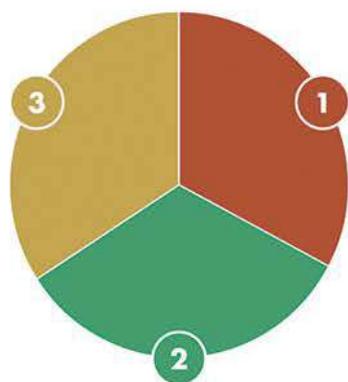
Oltre il metodo del questionario cartaceo, la Cooperativa ha approntato un **questionario on line** per le Aziende che ne fanno richiesta.



SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

1. La politica della qualità integrata
2. La filiera della qualità Risto 3
3. I fornitori
4. I prodotti alimentari
- 5. Sicurezza alimentare servizio dietetica**
- 6. La soddisfazione del cliente**

► MEDIE SODDISFAZIONE CLIENTI LOCALI COMMERCIALI



- 1** 4,8% Ristoranti Self
- 2** 4,65% Ristoranti Interaziendali
- 3** 4,67% Aziendali

La scala utilizzata nei questionari va da un gradimento 1=min., ad un gradimento massimo 6=max.

La media, risultante fra le domande poste, permette di tenere monitorati gli obiettivi posti per ogni tipologia di business.

I dati riassuntivi del grafico rispondono agli obiettivi posti dalla Cooperativa.

► SODDISFAZIONE TERZA ETÀ

La rilevazione della soddisfazione nel settore della **ristorazione per la Terza età**, di norma, è effettuata direttamente dagli Enti gestori. Le variabili da tenere in considerazione nella presa in carico di persone ospedalizzate sono molteplici e la ristorazione è una delle tante caratteristiche del servizio. Risto 3 distribuisce a tutti i pa-

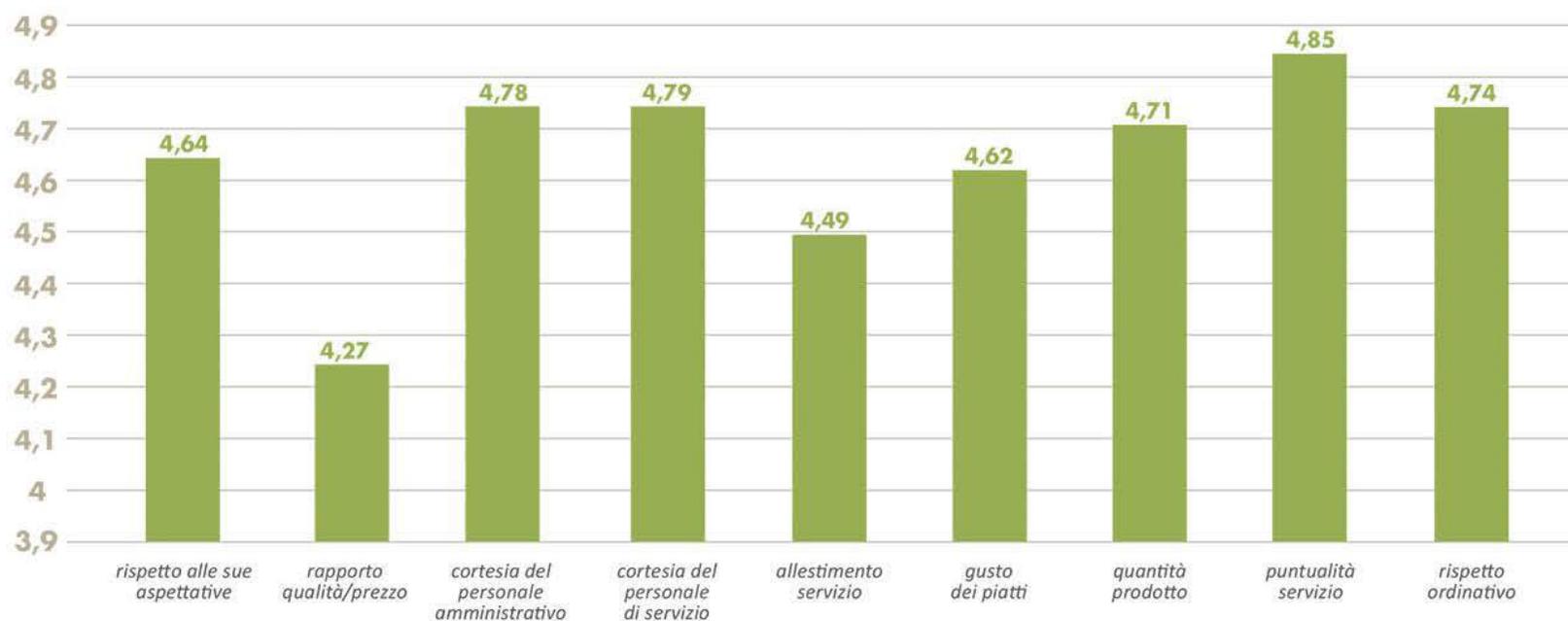
renti dei clienti delle Case di cura l'opuscolo "Qualità e benessere per la Terza Età", Carta dei servizi di ristorazione. L'informazione vuole assicurare i famigliari dei clienti ricoverati sia sulle metodologie di servizio sia sull'approccio nutrizionale del servizio di ristorazione.



► SODDISFAZIONE SETTORE PARTY

La modalità scelta per la rilevazione del settore Party Catering è l'invio, direttamente con la fattura, di un questionario on line. Ciò permette al cliente di rispondere direttamente dal pc senza ulteriori perdite di tempo. La scala di risposte da un minimo

di 1(per nulla soddisfatto/a) ad un massimo di 5(pienamente soddisfatto/a). A fronte dell'invio di 600 questionari on line, nel corso del 2018, ha risposto una percentuale del 11.3% dei Clienti (n. 66 clienti).



La tabella evidenzia un costante miglioramento dei servizi proposti: anno 2018 media di soddisfazione 93%; anno 2017 media di soddisfazione 89,9%.

SERVIZI, CLIENTI,
MERCATO

1. La politica della qualità integrata
2. La filiera della qualità Risto 3
3. I fornitori
4. I prodotti alimentari
5. Sicurezza alimentare servizio dietetica

6. La soddisfazione del cliente

SEDE LEGALE:

Via del Commercio 57 - 38121 Trento
Tel. 0461/ 825175; fax 0461/ 822515
risto3@risto3.it
www.risto3.it

APERTURA AL PUBBLICO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

RISTO 3 – BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2018

Il documento è stato curato dalla Resp. Gestione sistema Qualità Integrato avvalendosi del supporto della Presidenza, della Direzione Generale e dei Direttori d'Area.

Stampa: GRAFICHE FUTURA - Trento
Finito di stampare nel mese di maggio 2019
Per la stampa del documento è stata usata carta naturale ECF.



Progetto Grafico FILROUGE STUDIO



www.risto3.it