

INDICE

<i>Presentazione della Presidente</i>	<i>pag. 5</i>
<i>Cap. 1 Identità aziendale.....</i>	<i>pag. 7</i>
<i>Cap. 2 Soci/ Socie e collaboratori</i>	<i>pag. 13</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali ed economiche.</i>• <i>Sviluppare una società cooperativa dinamica promuovendo l'autogestione attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione e l'informazione.</i>• <i>Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti di donne e agevolare l'integrazione dei lavoratori di categorie deboli.</i>	
<i>Cap. 3 Territorio e Comunità.....</i>	<i>pag. 29</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe.</i>• <i>Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera.</i>• <i>Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.</i>	
<i>Cap. 4 Servizi, clienti e mercato</i>	<i>pag. 45</i>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.</i>• <i>Tendere alla massima sicurezza alimentare.</i>• <i>Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.</i>	

PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE

L'avevamo richiesto nel 2015, lo abbiamo intrapreso nel 2016 e stiamo proseguendo nel solco del CAMBIAMENTO, quel cambiamento necessario per far sì che la nostra mission si concretizzi ogni giorno.

La redazione di questo bilancio sociale non si limita a rielaborare, in ottica diversa, i dati quantitativi legati all'attività della cooperativa nell'esercizio di competenza, ma è un vero e proprio processo interno che afferma in primis la mission, disegna le dinamiche organizzative e comunica le strategie intraprese.

Dalla lettura di questo documento da parte di tutte/i voi, dovrà derivare una maggiore comprensione dell'operato della nostra Cooperativa e una consapevolezza maggiore sull'identità, i valori e le relazioni intrecciate.

Le sole considerazioni economiche contenute nel bilancio d'esercizio non considerano gli aspetti di natura sociale e ambientale, per cui sono limitate e inadeguate a rappresentare il valore aggiunto di un'organizzazione. E' dunque con tale documento che riusciamo a cogliere tutte le dimensioni (economica, sociale, ambientale) per esprimere una visione completa e complessiva del nostro agire.

I cambiamenti ai quali assistiamo in maniera repentina nei consumi e nelle scelte dei Clienti in un mercato sempre più competitivo, ci ha fatto intraprendere nuovi investimenti in ottica di innovazione tecnologica, ma anche e soprattutto sugli aspetti organizzativi dei processi interni di lavoro.

Scardinare le abitudini non è mai facile; quello che ci conforta è che la nostra cooperativa è animata da motivazioni autentiche, da ragioni ideali, ed è una palestra concreta di responsabilità, di solidarietà, di democrazia e di senso civico.

E allora, se noi siamo tutto questo, saremo in grado di sostenere i nuovi cambiamenti del futuro.

Saremo in grado di intraprendere nuove opportunità, nuovi investimenti, nuove azioni per portare avanti con forza, con coerenza e concretamente la nostra mission aziendale e i nostri valori.



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.

Nel Bilancio di Responsabilità Sociale 2016 ci si è riferiti anche delle Linee guida GRI-4 (Global Report Iniziative). Queste Linee Guida, che non sono una nuova certificazione, aiutano l'organizzazione a delineare gli aspetti che riflettono gli impatti economico, sociali e ambientali significativi per l'organizzazione stessa.

La struttura del Bilancio Sociale 2016 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 Risto3.

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 2016. 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 documento è costruito anche tenendo conto del "linguaggio di genere"

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. E' inoltre scaricabile dal sito www.risto3.it.

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



INDICE

- 1** *Le nostre radici*
- 2** *Settori di attività*
- 3** *La Mission*
- 4** *Governance*
- 5** *La Cooperativa in cifre*
- 6** *Sistemi di controllo*

capitolo 1

**IDENTITÀ
AZIENDALE**

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 1100 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 sociale delle proprie lavoratrici, per rispondere alle mutate esigenze dei Clienti nel tempo, con particolare attenzione all'ambiente e alle relazioni con la comunità.

2. 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**.

Ristorazione commerciale

Ristoranti self, ristoranti e bar aperti al pubblico

Ristorazione aziendale e interaziendale

Strutture gestite all'interno di Aziende o per Aziende convenzionate.

Ristorazione sanitaria /Terza età

Gestioni all'interno di ospedali, case di cura, strutture residenziali pubbliche e private, servizi pasti a domicilio e per Centri anziani.

Ristorazione scolastica

Gestioni all'interno degli istituti scolastici.

Catering Party

Ristorazione in occasione di eventi, manifestazioni e ricorrenze.

Servizi di consulenza e forniture

Consulenze gestionali e tecniche, consulenze inerenti la sicurezza alimentare e dietetica, attività di formazione.

3. LA MISSION

La Mission aziendale è la linea guida base che identifica gli obiettivi strategici principali, operativi e sociali, di Risto3.

Soci e Collaboratori

- Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali ed 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.

Territorio e Comunità

- 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.

Servizi, Clienti, Mercato

- 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.

4. 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.

L'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 2016 è stata effettuata **un'Assemblea sociale** di Bilancio con una partecipazione oltre l'88% delle socie iscritte, comprese le deleghe.

Nel mese di aprile/maggio 2016 sono svolte **n. 3 riunioni di zona** per l'illustrazione del Bilancio con la presenza del 24,9% delle Socie/Soci.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

Nel 2016 sono state effettuate **n.10 riunioni del Consiglio di Amministrazione.**

5. LA COOPERATIVA IN CIFRE

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2014- 2017)

Da novembre 2016 il numero delle Consigliere di amministrazione è di 14 componenti non essendo stata sostituita la collega Donatella Bassetti deceduta nel mese di ottobre. La percentuale femminile è del 64%.

Presidente Sara Villotti

Vice Presidente Fausto Potrich / Bruna Festini Brosa

Consigliere/i

Annamaria Manca, Andrea Cecco, Annalisa Zontini, Antonio Venditti, Cristina Betta, Daniela Girardi, Maja Minuz, Maria Luisa Cont, Maria Rosa Calliari
Riccardo Camertoni, Stefano Magri

COLLEGIO SINDACALE

Capo sindaco Luca Chini

Sindaco Gianfranco Flessati

Sindaco Mauro Zanella

DIREZIONE TECNICO- OPERATIVA

Direttore Generale Stefano Raffaelli

Direttore Area Tecnica Franco Anesi*

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

*da giugno 2016 sostituito per pensionamento da Daniele Dallapè

TOTALE PASTI EROGATI	2016	2015
<i>Totale pasti erogati</i>	7.077.799	6.778.383
<i>n. Socie/Soci</i>	438	431
<i>n. Collaboratrici/Collaboratori</i>	1.140	1.095
<i>Ore lavorate/senza straordinari</i>	918.181	872.377
<i>Fatturato</i>	41.302.228	39.633.802
<i>Numero gestioni</i>	266	256
<i>Prestito sociale</i>	1.011.440	1.064.442
<i>Capitale sociale</i>	6.272.927	6.310.872
<i>Riserve</i>	15.519.810	14.756.386
<i>Patrimonio netto</i>	22.686.362	21.854.292
<i>Imposte</i>	211.132	176.899
<i>Utile netto</i>	893.625	787.034

6. 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 cooperative.

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 dei Codici Etici dovrebbe costituire 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 doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante a Risto3.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che ope-

rano con la cooperativa si devono attenere

Risto 3 si è dotata di un **Codice Etico**, rivisto nel 2015, 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:

- rispetto delle leggi
- etica nei rapporti di lavoro
- rapporti con clienti, fornitori, concorrenti, collettività
- rispetto delle procedure aziendali
- rapporti con la Pubblica amministrazione
- 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 del 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, ammini-

strativo e contabile della società. Il Collegio sindacale di Risto3 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.

Capo sindaco	Luca Chini
Sindaco	Gianfranco Flessati
Sindaco	Mauro Zanella

SOCIETÀ DI REVISIONE DELLA FEDERAZIONE COOPERATIVA TRENTINA

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 è diretta a fornire agli organi di direzione e di amministrazione della cooperativa suggerimenti e consigli per migliorarne la gestione, il perseguimento dello scopo mutualistico e la democrazia interna e per la rimozione, possibilmente immediata, di eventuali irregolarità rilevate.

ORGANISMO DI VIGILANZA – EX D. LGS 231/ 2001

A seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231 Risto3 ha aderito alla norma che prevede alcuni reati da sottoporre a controllo da parte della 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 (ODV). 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 dell'Organismo di vigilanza ai sensi del D.lgs. 231/01 sono:

Presidente	Mauro Zanella
Consiglieri	Luca Chini - Gianfranco Flessati

INDICE

- 1 Occupazione*
- 2 Benessere per tutti-Salute e sicurezza sul lavoro*
- 3 Formazione*
- 4 Socie/Soci: la partecipazione*
- 5 Welfare aziendale*
- 6 La conciliazione in Azienda*

capitolo 2

SOCI/SOCIE 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.

Risto3 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;

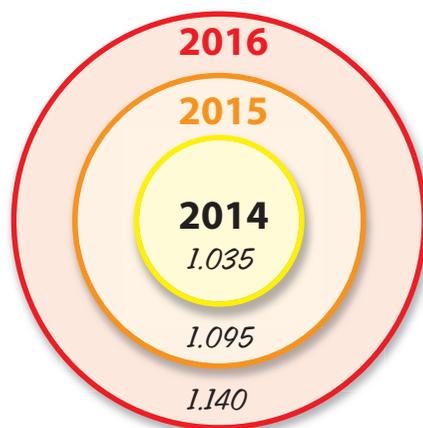
- 3) Garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- 4) Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva;
- 5) Non discriminazione;
- 6) Pratiche disciplinari;
- 7) Orario di lavoro;
- 8) Legalità e trasparenza criteri retributivi.

1. OCCUPAZIONE

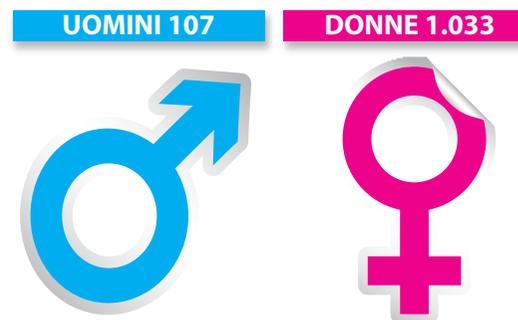
DIMENSIONI DELL'OCCUPAZIONE

Anche nell'anno 2016, 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 2016	1.140
anno 2015	1.095
anno 2014	1.035



SUDDIVISIONE PER GENERE 2016



BASE SOCI/NON SOCI

TIPOLOGIA SOCIO	TOTALE 2016	TOTALE 2015
Soci	438	431
Non soci	702	664
Totale	1.140	1.095

SUDDIVISIONE PER REPARTO

	2016		2015	
PERSONALE OPERATIVO STRUTTURE	1.073	94,00%	1030	94,06%
PERSONALE -SEDE CENTRALE	52	4,56%	49	4,47%
PERSONALE COORDINAMENTO	15	1,30%	16	1,46%
TOTALE	1.140		1.095	

SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTI

TEMPI INDETERMINATI - 2016

MASCHI	FEMMINE	TOTALE
90	403	493

TEMPI INDETERMINATI - 2015

MASCHI	FEMMINE	TOTALE
91	417	508

TEMPI DETERMINATI - 2016

MASCHI	FEMMINE	TOTALE
17	630	647

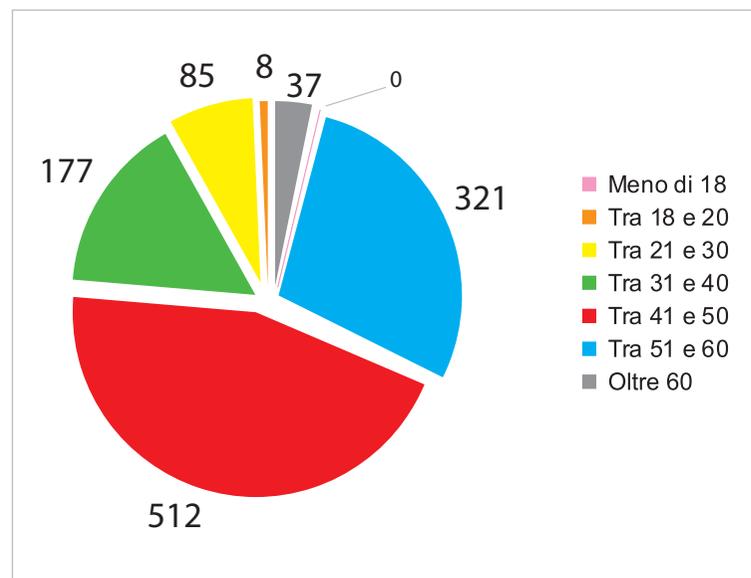
TEMPI DETERMINATI - 2015

MASCHI	FEMMINE	TOTALE
12	575	587

Nel 2016 il personale assunto a tempo indeterminato è pari al 43,2% del totale delle assunte. Tale dato va considerato in presenza di molti contratti nel settore scolastico, normalmente rinnovati, di carattere stagionale.

CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: L'ETÀ

SUDDIVISIONE PER ETÀ



ETÀ MEDIA OCCUPATI

TIPOLOGIA	ETÀ MEDIA
Soci	48
Non soci	44
Media complessiva	46

STAGISTI / TIROCINANTI

Nel corso del 2016 sono state **20** le presenze di ragazzi e ragazze che hanno collaborato in forma di stage con il personale Risto 3, per un periodo minimo di 2 settimane a seguito di progetti formativi redatti dal loro ente scolastico o di avviamento professionale.

Enti di riferimento: ANFASS- ENAIP Trento, Belluno, Tesero- ENFAP- Coop. La Panchina- Coop Progetto 92- Villa Sant'Ignazio- UNI TN- Opera "Armida Barelli"- Istituto formazione Alberghiero Rovereto, Levico- Coop. Lavori in corso- Collegio Arcivescovile- Unimore Modena/Reggio Emilia.

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

PROVENIENZA	MASCHI	FEMMINE	SOCI	NON SOCI	TOTALE
EXTRA CEE	4	65	10	59	69
CEE	2	21	5	18	23
TOTALE	6	86	15	77	92

La percentuale di lavoratori/lavoratrici provenienti da Stati stranieri si attesta al 8,07% delle lavoratrici/lavoratori mantenendo il trend dell'anno precedente. I Paesi rappresentati sono 27.

COLLOCAMENTO CATEGORIE PROTETTE (L. 68/99)

CATEGORIA	NR
Lavoratori disabili	25
Lavoratori orfani del lavoro	2

SUDDIVISIONE ORARIO LAVORATRICI/LAVORATORI DIPENDENTI

TEMPO PIENO 2016

TIPOLOGIA	MASCHI	FEMMINE	TOTALI
Soci	55	47	102
Non soci	20	18	38
Totale	75	65	140

TEMPO PARZIALE 2016

TIPOLOGIA	MASCHI	FEMMINE	TOTALI
Soci	10	326	336
Non soci	22	642	664
Totale	32	968	1000

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 nella fascia oraria del pasto la maggior richiesta di personale.

DISTRIBUZIONE ASSENZE

	2016	2015
Ore permesso studio	-	7,00
Ore malattia	34.507,00	34.557,00
Ore maternità	8.206,00	8.446,50
Ore ferie e permessi	129.215,50	132.755,50
Ore donazione sangue	224,50	165,00
Ore L. 104/92	3.064,00	1.820,00
Ore congedo matrimoniale	117,50	209,00

Le ore di "malattia" sono 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. La percentuale di ore di malattia/ore lavorate è passata dal 3,64% del 2015 al 3,48% del 2016.

LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

RAPPORTI SINDACALI

	2016	2015
Lavoratori iscritti	450	449
	39,4%	41,0%
Totale occupati	1.140	1.095

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, il rapporto 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 i Socie/Soci, anche dal regolamento interno.

Nell'anno 2016 le contestazioni scritte inviate sono state n.19
I provvedimenti disciplinari sono stati n. 1 (richiamo scritto)

MOTIVO CESSAZIONE RAPPORTO DI LAVORO

	2016	2015	2014
<i>Dimissioni</i>	49	56	31
<i>Fine contratto</i>	106	108	154
<i>Cambio appalto</i>	0	7	14
<i>Conciliazione</i>	0	0	1
<i>Decesso</i>	2	1	0
<i>Non superamento prova</i>	4	9	n.r.
<i>Giusta causa</i>	5	4	n.r.

LEGALITÀ E TRASPARENZA CRITERI RETRIBUTIVI

Risto 3 corrisponde alle lavoratrici/lavoratori una retribuzione rapportata alla quantità e qualità del proprio lavoro. 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).

In particolare la Cooperativa garantisce a tutti, Socie e Dipendenti, retribuzioni almeno pari a quanto previsto dal C.C.N.L.

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

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato che, in merito alla perequazione delle retribuzioni, il netto della retribuzione più alta deve corrispondere al massimo 4 volte quella più bassa.



2. BENESSERE PER TUTTI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

IL SISTEMA GESTIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I miglioramenti per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, rappresenta 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 per l'anno 2016.

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

RSPP. E' stato riorganizzato l'Ufficio Sicurezza sul lavoro, all'interno dell'Area Tecnica, con la nomina dell'RSPP interno con mansioni operative specifiche rispetto al ruolo. Nel contempo è stata rivista la procedura "Analisi infortuni, incidenti, mancati incidenti" migliorando la comunicazione con i soggetti aziendali garanti di tale processo (Datore di lavoro). 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. In qualità di RSPP è stato nominato il sig. Andrea Cecco.

RAPPRESENTANTI LAVORATORI PER LA SICUREZZA - RLS. Le lavoratrici, nella consultazione del 2015, hanno votato quindici RLS, in numero maggiore ri-

spetto 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.

DIRIGENTE PER LA SICUREZZA. Si è provveduto a nominare e formare i dirigenti incaricati per l'organizzazione della sicurezza.

PREPOSTI. Nell'organizzazione della Sicurezza è stato identificato il Capostruttura come "Preposto alla sicurezza" con relativa formazione specifica.

AUDIT CERTIFICATIVO BS OHSAS 18001

L'ente Bureau Veritas ha effettuato nel mese di novembre 2016 un audit per la verifica dell'andamento del sistema Sicurezza sul lavoro. Non sono emerse non conformità sostanziali. Alle 7 osservazioni e alla n.c. minore emesse dall'Ente sarà data risoluzione durante il 2017.

Formazione sicurezza sul lavoro

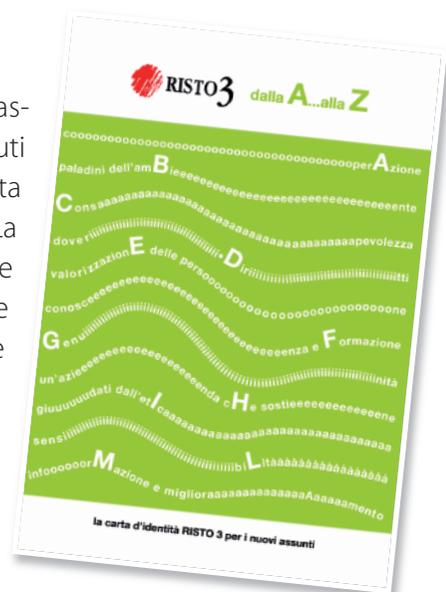
La formazione del personale è una delle caratteristiche cui Risto 3 cerca di porre attenzione nei vari e sfaccettati aspetti dell'organizzazione. Un personale formato sulle competenze del proprio lavoro crea un valore in più nel servizio verso i clienti.

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/assunte, aggiornando sia i contenuti sia la proposta grafica nel 2016, è riassunta nel documento "RISTO 3 dalla A alla Z". La nuova versione è stata distribuita a tutte le lavoratrici/ lavoratori neo-assunti e a tutte le strutture per un totale di circa 200 copie



ANDAMENTO INFORTUNI

	2016	2015
N. Totale infortuni esclusi itinere	27	36
n. totale infortuni in itinere	10	2
n. totale giornate perse escluso itinere	757	840
Ore infortunio senza itinere	2962	2370
Indice frequenza*	27,2	37,9
Indice gravità**	0,76	0,86
Totale ore lavorate	991.453,00	972.377,00

*Indice Frequenza (n. infortuni x 1.000.000 /ore lavorate)

**Indice gravità (giorni infortunio x 1.000 / ore lavorate)

L'analisi degli infortuni (esclusi in itinere) rileva che, in proporzione al numero dei collaboratori, si infortunano in misura maggiore le donne (2,42%) rispetto agli uomini (1,87%) e gli ultra cinquantenni (3,90%) rispetto agli under 50 (1,66%).

Da rilevare che entrambi gli indici sono inferiori rispetto ad altre aziende di ristorazione.

3. 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 2014-2017, 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 nuove Socie e nuove assunte.

Nel 2016 la Cooperativa ha impegnato molte risorse 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:

	2016 ORE FORMAZIONE	% +/-	2015 ORE FORMAZIONE
<i>Formazione cooperativa Socie/Soci</i>	423	-13,85	491
<i>Corso Maestri operatori</i>	420	+162,50	160
<i>Corso amministratori cooperativa</i>	92	+100,00	46
<i>Viaggio formativo socie/soci</i>	3096	-48,05	5960
<i>Nuovi assunti</i>	218	-15,50	258
<i>Formazione aspetti dietetici (diete speciali ed esigenze mediche specifiche)</i>	451	+78,97	252
<i>Formazione sicurezza alimentare</i>	2571	+59,99	1607
<i>Formazione sicurezza sul lavoro</i>	6974	+295,58	1763
<i>Formazione professionale</i>	721	-26,73	984
Totale	14.966	+29,90	11.521

4. SOCIE E SOCI: LA PARTECIPAZIONE

COMPOSIZIONE BASE SOCIALE SOCIE / SOCI LAVORATORI DIPENDENTI

TIPOLOGIA	2016		2015		2016		2015	
	MASCHI	MASCHI	FEMMINE	FEMMINE	TOTALE	TOTALE	TOTALE	TOTALE
<i>Soci speciali</i>	17	19	117	109	134	128		
<i>Soci ordinari</i>	48	49	256	254	304	303		
	65	68	373	363	438	431		

RINNOVO BASE SOCIALE

TIPOLOGIA	AL		ENTRATI		USCITI		AL	
	31.12.2015		NEL 2016		NEL 2016		31.12.2016	
<i>Cooperatori Ordinari Lav. dipendenti</i>	303	18	17	304				
<i>Cooperatori Speciali Lav. dipendenti</i>	128	30	24	134				
<i>Cooperatori Ordinari Lav. autonomi</i>	1	0	0	1				
<i>Sovventori (Persona giuridica)</i>	1	0	0	1				
	433	48	41	440				

Le uscite dei cooperatori Soci Ordinari è dovuta a pensionamenti e dimissioni per cambio attività. In Risto 3 sono presenti due tipologie di Socio/Socia lavoratore/lavoratrice:

- **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, risponde 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)

FORMAZIONE COOPERATIVA

Nuove Socie/soci

All'atto dell'iscrizione nell'Albo sociale alle nuove Socie/Soci è consegnato un documento "Risto 3 e il Socio". Qui si possono trovare le basi per comprendere la cultura del "movimento cooperativo" dagli esordi fino ad arrivare alla realtà di Risto3. 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 cooperatori

Da undici anni la Federazione Trentina della Cooperazione propone un corso denominato "Maestri Cooperatori". E' 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 socie/soci di Risto 3.**



5. WELFARE AZIENDALE

Le imprese, sia private sia cooperative, possono svolgere un ruolo cruciale in un contesto in cui le risorse per i servizi e il welfare pubblico sono sempre meno e i bisogni della popolazione aumentano sempre di più.

L'impegno di Risto 3 è sempre più quello di dare il proprio contributo per costruire un sistema di welfare più efficace e in grado di dare risposte concrete.

INDAGINE DI CLIMA E LAVORO STRESS- CORRELATO

A distanza di quattro anni, Risto 3 ha riproposto a tutte le collaboratrici/collaboratori un'indagine per la valutazione del clima interno nel mese di maggio. Con la collaborazione dell'Istituto Euricse (Fondazione di ricerca che studia le cooperative e le imprese sociali con sede a Trento), tramite la dott.ssa Depedri, ha stilato un questionario con l'obiettivo di misurare le percezioni dei lavoratori e il benessere aziendale in tutti i suoi aspetti.

Nel mese di maggio 2016 sono stati distribuiti 1.060 questionari a tutte le collaboratrici e collaboratori della Cooperativa.

Sono stati riconsegnati 954 questionari di cui 927 validi. Il tasso di risposta è stato perciò dell'87,5% del totale distribuito (nel 2012 è stato del 76%).

I dati sono stati raccolti in una pubblicazione distribuita a tutte le collaboratrici nel mese di novembre.

I risultati sono una conferma di buone percezioni già emerse nell'indagine del 2012. Positivamente, si osserva il mantenimento di una

buona soddisfazione rispetto al proprio lavoro e sul clima lavorativo, dato molto importante per un'organizzazione e che dà valore all'impegno che la Cooperativa ha avuto in questi anni per cercare di promuovere cambiamenti positivi e di riconoscere maggiormente l'impegno dei propri soci e dipendenti. Le criticità emerse sono forse frutto invece di alcune variabili oggettive del settore di attività e del tipo di contratti: un certo impegno fisico, un parziale coinvolgimento nelle decisioni del gruppo di lavoro, la percezione di cambiamenti avvenuti nel proprio ruolo anche se non associati a una reale crescita professionale, la presenza di poche occasioni per discutere tra colleghi e sviluppare più profonde relazioni e conoscenze.

AREE INTERVENTO POLITICA SOCIALE

Risto3, in quanto cooperativa, ha al suo interno alcuni istituti a favore delle Socie e Soci (ristorno e rivalutazione/dividendi capitale sociale).

A favore di tutti i Collaboratori e Collaboratrici socie e non, Risto 3 ha sistematizzato nella sezione "**Relazioni sociali**" del sito internet tutte le opportunità offerte in un sistema di welfare aziendale ad ampio raggio.

Le opportunità del welfare aziendale mirano sia al miglioramento del benessere personale delle lavoratrici in ottica di conciliazione lavoro- famiglia, sia a soddisfare esigenze economiche e di risparmio in momenti extra lavorativi.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

a) **Banca ore.** Tale azione permette (a richiesta delle collaboratrici) di accantonare eventuali ore in sovrappiù in una apposita "banca ore" gestita dall'Ufficio



Paghe e in evidenza sul cedolino paga.

- b) **Permessi.** Godimento dei permessi ad ore e non a giornate e/o mezze giornate come prevede il CCNL in vigore.
- c) **Malattia.** Il CCNL applicato prevede che in caso di assenza per malattia sia erogato al dipendente e a carico completamente dell'INPS, l'80% della retribuzione dal 4° giorno in poi. Risto 3 integra questo importo con un'ulteriore 3% della retribuzione a proprio carico. L'integrazione della cooperativa rende i contributi previdenziali in malattia "utili" e non figurativi ai fini pensionistici.
- d) **Pasto gratuito.** Fruizione del pasto senza l'addebito della quota prevista dal CCNL in busta paga per Collaboratrici con orario di servizio fino a due ore giornaliere.
- e) **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 improvvise.

MIGLIORAMENTO CLIMA AZIENDALE: SERVIZI E BENEFIT AL PERSONALE

La politica sociale di Risto 3 prevede, per un miglioramento del clima aziendale, alcune attività e benefit rivolte a tutte le dipendenti e altre opportunità per le socie:

- Fruizione del **TFR** (soci ordinari) oltre quanto previsto dal CCNL secondo quanto stabilito dal Regolamento interno.
- **Accordo Trenta/ La Rete Cooperativa Sociale.** Sconti su tariffa base luce e gas di cui una parte devoluta alla cooperativa sociale "La Rete".
- **CooperazioneSalute.** Risto 3 contribuisce alla Cassa 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 "Plurifond" e "Laborfond".** Ai Soci Ordinari integrazione aggiuntiva dell'1% a carico dell'Azienda, oltre quella prevista dalla norma. Ai Soci speciali integrazione aggiuntiva del 0,55% a carico dell'Azienda.
 - **Premio aziendale annuale.** In base all'andamento della Cooperativa, il CdA può decidere di erogare un premio di risultato per tutte le lavoratrici.
 - **Viaggio formativo annuale** di un giorno per tutte le collaboratrici. Per le Socie ulteriore viaggio formativo di più giorni.
 - **Festa di Natale**
 - **Fringe benefit** di fine anno in base alla eventuale delibera del CdA.
 - **Collaborazione con EBT** per corsi di formazione. A tutto il personale è offerta la possibilità d'iscrizione gratuita ai corsi proposti dall'Ente Bilaterale per il Turismo.
 - **Assistenza legale.** Risto 3 offre a tutti collaboratori/collaboratrici un'assistenza gratuita da parte di un legale per il primo incontro di consulenza.
 - **Sconti e vantaggi** sui servizi Risto3
 - **Sconti con partner** del territorio
 - **Accompagnamento alla pensione** con varie modalità di incentivo.
- Nel 2016 il CdA ha attivato 3 modalità di incentivi, deliberando un fondo a disposizione, fino ad esaurimento, di euro 100.000,00.

La documentazione relativa ai vari istituti di cui sopra può essere scaricata dal sito della Cooperativa ([www.risto3.it/Relazioni sociali](http://www.risto3.it/Relazioni-sociali)).

La tabella sottostante evidenzia e quantifica le integrazioni volontarie effettuate dalla Cooperativa a favore di Socie e collaboratrici. Non sono stati quantificati i benefit derivanti dalle collaborazioni con partner del territorio (sconti, convenzioni, ...).

WELFARE AZIENDALE

DESCRIZIONE	2016	2015	2014
Integrazione malattia conto Azienda	€ 7.985,71	€ 6.620,55	€ 5.525,94
Contributi aggiuntivo conto Azienda			
Coop. Salute soci tempo determinato	€ 41.225,00	€ 38.600,00	€ 38.050,00
Contributi aggiuntivi conto Azienda			
Coop. Salute soci tempo indeterminato	€ 55.745,00	€ 55.090,00	€ 52.560,00
Contributi conto Azienda Fondi Pensione soci	€ 11.391,39	€ 10.745,68	€ 10.186,48
Fringe Benefit Buoni acquisto natalizi	€ 227.400,00	€ 215.600,00	€ 206.400,00
Premio aziendale	€ 525.554,49	€ 573.911,12	-
Contributo "Risto3 INSIEME"	0	€ 5.000	0
Festa di Natale	€ 12.067,07	€ 12.000	€ 12.000
Viaggi formativi	€ 32.083,00	€ 41.457,00	€ 38.476,00
Accompagnamento alla pensione	€ 13.694,00	0	0
Totale integrazioni	€ 927.145,66	€ 959.023,35	€ 363.198,42

RISTO3 INSIEME

RIMBORSI A COLLABORATRICI/COLLABORATORI	2016	2015	2014
	€ 10.500	€ 7.500	0

Nella tabella sottostante sono evidenziati i rimborsi alle Collaboratrici socie e dipendenti da parte di Cooperazione Salute.

COOPERAZIONE SALUTE

	RIMBORSI SOCIE/SOCI	% RIMBORSATO /VERSATO	RIMBORSI DIPENDENTI	% RIMBORSATO /VERSATO
Anno 2016	€ 119.523	89%	€ 10.078	47%
Anno 2015	€ 113.083	87%	€ 10.214	49%
Anno 2014	€ 103.740	84%	€ 8.514	40%

Di seguito si evidenzia l'ammontare del contributo obbligatorio, previsto dal CCNL applicato, all'Ente Bilaterale Turismo per assicurare un ventaglio di corsi di formazione professionale e rimborsi per spese sanitarie per tutte le lavoratrici.

ENTE BILATERALE DEL TURISMO

CONTRIBUTO OBBLIGATORIO EBT	2016	2015	2014
	€ 18.183	€ 17.486	€ 17.489

6. LA CONCILIAZIONE IN AZIENDA - FAMILY AUDIT

Per Risto 3 la necessità di mettere a punto sistemi di conciliazione tra famiglia e lavoro 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.

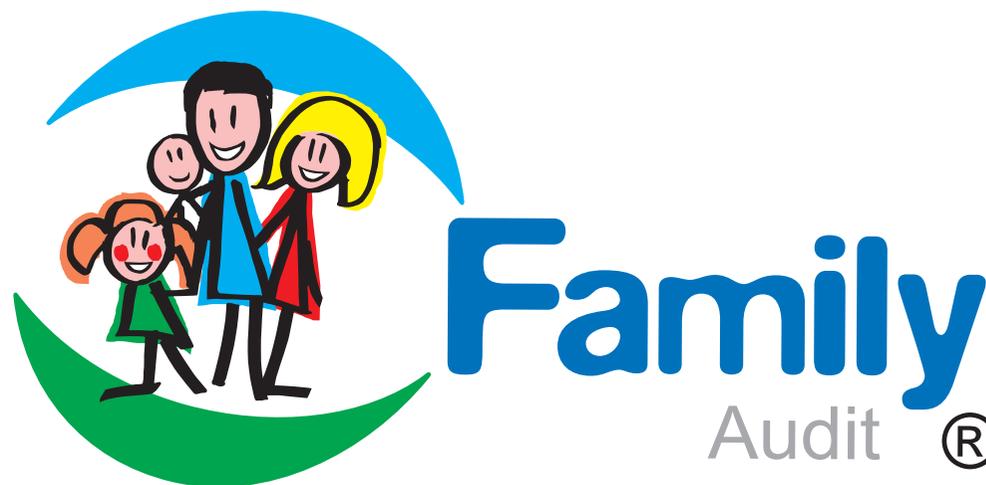
Le politiche per la conciliazione rappresentano un importante fattore d'innovazione dei modelli sociali, economici e culturali e si ripropongono di fornire strumenti che, rendendo compatibili sfera lavorativa e sfera familiare, consentano a ciascun individuo di vivere al meglio i molteplici ruoli che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

Risto 3 nel 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 che preparasse il piano delle azioni da mettere in atto, in maniera progressiva, fino al 2016.

Il **rinnovo del certificato** base triennale, dopo l'audit effettuato nel mese di ottobre, è stato ottenuto nella seduta del Consiglio per l'audit nel **gennaio 2017**. Risto 3 ha integrato le azioni specifiche di questo processo all'interno sia delle politiche rivolte al personale, sia in quelle relative al welfare.

Tutte le specifiche sulla conciliazione sono visibili sul sito:

www.risto3.it/Relazioni sociali/Family audit





INDICE

- 1 *I nostri interlocutori*
- 2 *La politica commerciale*
- 3 *Impatto ambientale nei servizi*
- 4 *Sistema economico-sociale*
- 5 *Il Valore aggiunto*
- 6 *Comunicazione*

capitolo 3

TERRITORIO, E COMUNITÀ

- 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



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 sociale 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 Risto3, 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.

ASPETTATIVE E BISOGNI DEGLI STAKEHOLDER

Soci/Personale- Sindacati: stabilità del lavoro, giusta remunerazione, sicurezza sul lavoro, formazione, conciliazione tempi lavoro/famiglia, informazione.

Clients- 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.

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 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. 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. Nell'azione verso il cliente continua l'ampliamento del portafoglio grazie anche alla credibilità costruita in questi anni.

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.

RISTORAZIONE SCOLASTICA

Nell'anno in corso **sono continuati** i rapporti con tutte le Comunità di Valle che presiedono gli appalti scolastici assegnati nel 2014/2015: Comunità Gestioni Associate (ex C5), Comunità Vallagarina, Comunità Valsugana- Bernstol, Comunità Altipiani Cimbri, Comunità delle Giudicarie.

Sono state **vinte** le gare di appalto per la gestione della ristorazione nella Comunità Val di Fiemme e per la gestione del servizio scolastico nel Comune di Fonzaso (BL).

È iniziata la gestione dell'appalto vinto nel 2015 della Fondazione "E.Mach" a San Michele.

È stata riconfermata la gestione per la scuola di Rasai (BL).

In attesa di gara di appalto, **sono state prorogate** le gestioni scolastiche della Comunità Valsugana –Ticino, Comunità Alto Garda e Ledro, Comunità della Val di Sole.

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.

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 6 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.

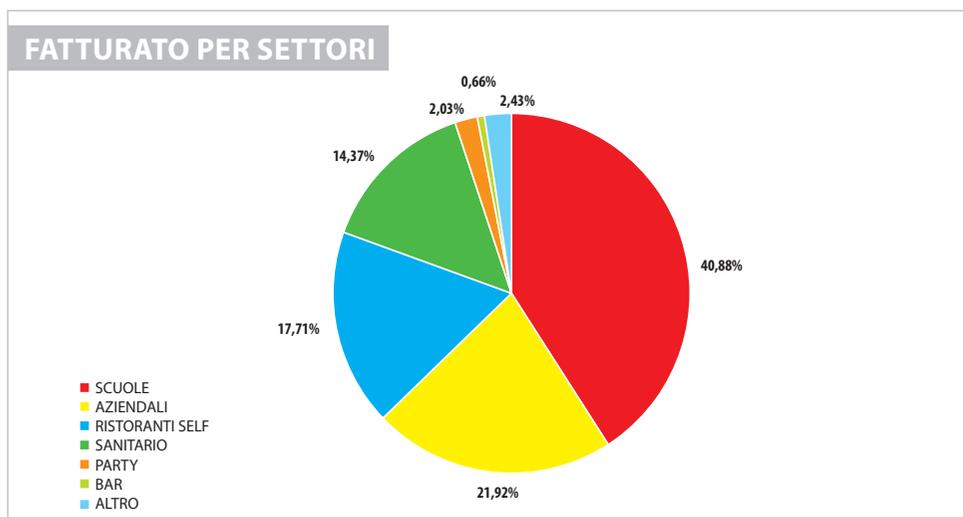
RISTORAZIONE SANITARIA

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

SUDDIVISIONE FATTURATO PER SETTORI DI ATTIVITÀ

Nel grafico si evidenziano le percentuali d'incidenza dei settori nei quali opera la Cooperativa.

Risto 3 ha come area geografica di riferimento il Trentino nel quale è nata e sviluppa gran parte del volume d'affari. La possibile crescita attuale e prospettica è rivolta anche verso le province limitrofe.



OCCUPAZIONE PER AREE GEOGRAFICHE

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

DISTRIBUZIONE PERSONALE SUL TERRITORIO

DISLOCAZIONE SEDI SECONDARIE RISTO 3

Valle dell'Adige	353
Vallagarina	285
Valsugana- Tesino	172
Rotaliana- Cembra	140
Alto Garda e Ledro	86
Giudicarie	59
Val di Sole	33
Val di Fiemme	7
Feltre	5
totale	1.140

SUDDIVISIONE PERSONALE PER REPARTO

Sede Party /Uff.distaccati	2
Ristoranti Self/Bar aperti al pubblico	11
Aziendali/Interaziendali/bar interni	45
Residenze per Anziani/Ospedaliere	11
Scuole	197
Totale Sedi Secondarie	n. 266

Solo una struttura è collocata in territorio extra provinciale.

3. 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- ECOLABEL per tutti i consumi interni.

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

Consumo bevande: in tutti i locali di proprietà, installazione di erogatori 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.

L'attenzione alla salvaguardia dell'ambiente come patrimonio comune pone la necessità di valutare gli effetti inquinanti dei processi di produzione di beni e servizi.

Tra gli impatti che possono provenire dall'attività dell'uomo sono senza dubbio da considerare le emissioni di gas che hanno un effetto serra, cioè quei gas trasparenti alle radiazioni solari ma che trattengono le radiazioni infrarosse emesse dalla superficie terrestre e dall'atmosfera.

Quando si parla di gas serra, emissioni e protocollo di Kyoto sentiamo sempre riferimenti ai possibili modi di riduzione della CO₂.

Viene definita come **CO₂ equivalente** la quantità di emissioni di tutti i gas serra equiparate, negli effetti di riscaldamento della Terra, alla CO₂ secondo tabelle di conversione definite.

Fino ad alcuni anni fa Risto3 gestiva solamente le utenze dei propri ristoranti self e di qualche altra struttura. Progressivamente gli appalti pubblici hanno previsto l'onere delle utenze a carico del gestore e, quindi, Risto 3 è diventata titolare diretta dei contratti di gestione utenze (ad oggi oltre 350). E' diventato perciò ancora più importante un'accurato monitoraggio e controllo dei consumi al fine di contenere i costi e l'impatto ambientale.

La tabella mostra le emissioni di anidride carbonica in relazione alla produzione 2016.

UTENZA	CONSUMO 2016	CONSUMO 2015	EMISSIONE EQUIVAL. CO2 2016	EMISSIONE EQUIVAL. CO2 2015
Gas nat.	399.448 mc 13999.06 Gj	390.043 mc 13669.45 Gj	781,41 ton	762,924 ton
Energ. Elettr.	2.787.841 kWh 10.036,23 Gj	2.897.686 kWh 10.431,68 Gj	941.314 ton	977,766 ton
TOT. EMISSIONE CO2			1.722,724 ton	1.740,69 ton

Il **parco macchine aziendali** è costituito da 49 automezzi comprensivi di quelli assegnati ai collaboratori e di quelli in dotazione alle strutture per il trasporto pasti.

Risto3 tende a noleggiare a "lungo termine" (massimo 6 anni) per garantirsi un parco macchine sempre allineato ai più alti standard ambientali garantendo, nello stesso tempo, la sicurezza delle lavoratrici/lavoratori.

PARCO AUTOMEZZI

Modalità gestione	Noleggio lungo termine	41
	Proprietà	8
Alimentazione	Gasolio	43
	Bi-fuel(benzina-metano)	6
Classe inquinante	Euro 3	3
	Euro 4	3
	Euro 5	27
	Euro 6	16

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 ambientale. Il mantenimento della certificazione presso il ristorante self **"GAIA"** 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.

Nel novembre 2016, durante l'audit dell'Ente certificatore, è stata **mantenuta la certificazione.**

ECORISTORAZIONE DEL TRENTO

La provincia Autonoma di Trento ha istituito la certificazione territoriale denominata "ECORISTORAZIONE". Risto 3 ha deciso di aderire al progetto dove la gestione diretta permette di soddisfare i punti della norma.

Il processo di certificazione contiene alcuni elementi obbligatori quali: ogni giorno presenza nel menu di pietanze il cui elemento principale derivi da filiera trentina (dal produttore al distributore); presenza nel menù di alimenti biologici, evitare le confezioni monodose (escluse quelle di legge); uso di acqua della condotta pubblica, illuminazione con lampadine a risparmio energetico; prodotti di pulizia eco-compatibili; informazione verso i propri interlocutori (clienti e fornitori, opinione pubblica). Questi elementi obbligatori, insieme con elementi facoltativi permettono, una volta terminato il processo certificativo, di ottenere il marchio "ECORISTORAZIONE TRENTO".

Il vantaggio non è da misurarsi con un aumento diretto dei pasti, ma sicuramente Risto 3 diventa sempre più partecipante della salvaguardia del territorio trentino per le generazioni presenti e future.



Nel 2016 solo il ristorante "Gusto della cooperazione" è stato sottoposto ad audit mantenendo il certificato Ecoristorazione.

DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI

Risto 3 per poter contribuire attivamente alla riduzione dello spreco alimentare ha intrapreso alcune iniziative di ritiro delle eccedenze alimentari da alcune sue mense dislocate sul territorio. Le pietanze preparate giornalmente in cucina e non servite vengono donate a persone bisognose grazie alla collaborazione di **Banco Alimentare Trentino Alto Adige onlus** che provvede a ritirarle dalle strutture e a distribuirle agli enti convenzionati. La gestione degli alimenti si basa su un rigido accordo stilato tra le parti che prevede l'adozione di procedure e misure igienico sanitarie rigorose per garantire anche alle persone che beneficiano delle donazioni dei migliori standard qualitativi e di sicurezza. Questa iniziativa ha l'obiettivo di aiutare le persone in difficoltà e di sensibilizzare gli utenti sul valore del proprio agire quotidiano. Tale iniziativa è stata realizzata nelle mense delle scuole di Mezzocorona Medie, Lavis, Cristo Re e presso la mensa della Fondazione E. Mach.

Sono in atto anche collaborazioni con l'Associazione "**Trentino Solidale onlus**" soprattutto in concomitanza di eventi curati dal settore Party.



Mi mangi o mi butti?

PENSACI.

Ogni anno un terzo del cibo prodotto viene sprecato, e con esso la terra, l'acqua e tutte le risorse necessarie per produrlo.

Ridurre lo spreco significa salvare il pianeta.

In questa mensa Banco Alimentare recupera gli alimenti preparati e non serviti e li dona a chi ne ha bisogno.

4. 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 una Fondazione di partecipazione, senza scopo di lucro. I fondatori sono: Federazione Trentina Cooperazione, Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto, International Co-operative Alliance, Provincia Autonoma di Trento, Università di Trento.

La cooperativa ha 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
- Formazione Lavoro

Per quanto riguarda le società di capitale Risto 3, nel 2016 ha intrattenuto rapporti con partecipazioni di capitale in:

- **"A.R.M.A. srl"**

COLLABORAZIONE E SOSTEGNO ASSOCIAZIONI

La collettività esprime, in modo sempre più intenso, bisogni e attese che evidenziano le problematiche che incidono sulla concezione stessa di sviluppo e sulla sua sostenibilità: crescita e sviluppo che devono essere compatibili con le attese

esprese dalla comunità. Risto 3 svolge un'attività di supporto a iniziative 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 2016 è stato mantenuto il sostegno, direttamente da parte di Risto 3, alle Associazioni che ormai da anni sono nostri partner privilegiati. La cultura della solidarietà ha una parte attiva anche nei momenti d'incontro (Assemblea sociale o festa di Natale) con la partecipazione della maggior parte delle collaboratrici e collaboratori.

Associazioni sostenute nel 2016

- **ADMO** - Ass.donazione midollo osseo
- **FONDO "LA VIOLENZA NON E' UN DESTINO"** - contro la violenza sulle donne
- **IL GIOCO DEGLI SPECCHI** - integrazione migranti
- **LIFE LINE DOLOMITES** - sostegno in Africa dott. Carlo Spagnolli
- **AIRC** - Associazione italiana ricerca sul cancro
- **FAMIGLIE UNITE onlus:** progetto costruzione asilo/scuola in Nigeria
- **ASS. volontariato PRO CECHI TRENTO onlus**
- **Fondazione "IL CANALE"** - progetto protezione bambini di strada- Huancayo Perù
- **EMERGENCY** - sostegno medico chirurgico vittime di guerra
- **MEDICI SENZA FRONTIERE ONG onlus** - assistenza medica d'emergenza vittime guerre, epidemie, catastrofi naturali
- **APIBIMI** - adozioni a distanza
- **Associazione "Lucicate" onlus** - sostegno bambini disabili Kenia
- **LILT** - Lega contro tumori
- **ANVOLT onlus** - Ass. nazionale volontari lotta contro i tumori
- **AGSAT onlus** - Ass. sostegno soggetti con autismo
- **Ass. Liberamente Insieme** - volontari per persone con disabilità
- **Coo.soc.PUNTO D'INCONTRO** - sostegno persone senza fissa dimora
- **Coop.soc. ELIODORO** - sostegno inserimento lavorativo persone disabili
- **TERREMOTO CENTRO ITALIA** - contributo ricostruzione
- **Commercio equo e solidale** - acquisto di oltre 10.000 kg di banane

SPORT. L'attività sportiva riveste un ruolo sociale ed educativo di primaria importanza. Il nostro impegno si concretizza tramite sponsorizzazioni di una trentina di squadre prevalentemente femminili e giovanili che coinvolgono oltre tremila partecipanti.

CULTURA. Per Risto 3 cultura significa recupero delle nostre radici nella storia, pensiero creativo per un futuro migliore. Da questa visione deriva la nostra particolare attenzione per la salvaguardia delle tradizioni locali.

Nel 2016 gli interventi di supporto effettuati dalla nostra società per cultura e sport sono stati così suddivisi:

2016 - supporto sport giovanile/ femminile	€ 38.749
2016 - supporto attività sociali - culturali	€ 17.963



5. VALORE AGGIUNTO 2016

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

2016 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

1) PERSONALE SOCIO	€ 12.848.603	57,7%
2) PERSONALE NON SOCIO E ALTRI COLLABORATORI	€ 7.937.457	35,6%
3) PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€ 519.377	2,3%
5) MOVIMENTO COOPERATIVO	€ 33.788	0,2%
6) AZIENDA	€ 866.816	3,9%
7) COLLETTIVITA'	€ 77.970	0,3%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 22.284.011	100,0%

Per meglio evidenziare le ricadute in termini economici, il valore di € 22.284.011 è suddiviso tra:

1. Socie/soci: la quota corrispondente al 57,7% (€ 12.848.603) è destinata alla remunerazione degli stipendi delle Socie/soci

2. Personale non socio e altri collaboratori: la quota corrispondente al 35,6% (€ 7.937.457) comprende sia le remunerazioni dirette (stipendi, premi) sia indirette (oneri sociali, previdenza integrativa, assicurazione sanitaria, infortuni..)

3. Pubblica amministrazione: l’importo corrispondente al 2,3% (€ 519.377), destinato alla Pubblica Amministrazione, è costituita dalle imposte dirette e altre imposte.

4. Movimento cooperativo: la somma corrispondente al 0,2% (€ 33.788) è costituita dai versamenti obbligatori per legge del 3% degli utili al fondo mutualistico (PROMOCOOP) e alle spese bancarie versate alle Casse Rurali.

5. Azienda: la quota corrispondente al 3,9% (€ 866.816) è destinata al rafforzamento patrimoniale della Società (riserve legali e indivisibili)

6. Collettività: la quota corrispondente al 0,3% (€ 77.970) è destinata alla solidarietà e sponsorizzazioni culturali/sportive.

6. COMUNICAZIONE

Il Piano di comunicazione, declinato con varie proposte, è uno degli strumenti in grado di coniugare strategie, obiettivi, destinatari, azioni secondo un disegno organico. Gli interlocutori della Cooperativa, Collaboratrici e Clienti, sono i primi attori di un processo comunicativo che li vede protagonisti nell'indirizzare le scelte della Cooperativa per il "benessere per tutti".

Gli strumenti messi in atto, interni ed esterni, vogliono essere una leva verso l'innovazione delle società sia per quanto riguarda efficienza ed efficacia della comunicazione sia, in senso più generale, per migliorare le relazioni e il dialogo dentro e fuori l'organizzazione.

Inoltre, la struttura organizzativa sempre più articolata della Cooperativa, obbliga a un ripensamento continuo delle modalità d'interlocuzione fra i vari soggetti con lo scopo di creare conoscenza e condivisione di obiettivi.

GIORNALINO MENSILE IN-FORMA

Ogni mese tutte le collaboratrici ricevono, con la consegna della busta paga, il giornalino mensile "Risto3 In-Forma". Da anni è lo strumento maggiormente utilizzato per mantenere un filo diretto con tutte le collaboratrici. Oltre le notizie strettamente aziendali, la lettrice può trovare spunti di riflessione sul mondo cooperativo e, inoltre, fatti ed eventi regionali e nazionali.

Il mensile consultabile è scaricabile anche dal sito internet della Cooperativa.

SITO INTERNET

Il sito internet www.risto3.it è uno strumento principalmente di comunicazione verso l'esterno dell'azienda ma anche verso tutti i collaboratori.

Nella sezione "News", infatti, anche collaboratrici /collaboratori in sedi periferiche, possono essere aggiornati delle ultime novità dell'azienda.

www.partyristo3.it - E' on line il sito dedicato strettamente alle offerte di Party, il settore che cura il catering sia per Clienti Privati sia per clienti Business.

Nel 2015 è stata aperta la pagina aziendale di Facebook

"Risto3"

Party Risto 3 è presente all'indirizzo

"Risto3party"



MENSILE COOPERAZIONE TRENTINA

In Risto3 è stato deciso di estendere, anche per il 2016, che l'abbonamento alla rivista mensile della Federazione Trentina della Cooperazione sia esteso a tutti i soci/socie.

Per una lettura non specialistica o per chi non ha molto tempo per leggere, la rivista propone riflessioni di studiosi, politici, economisti dell'area della cooperazione. Può essere un valido strumento per aumentare le parole "condivise" in merito ai tanti aspetti del mondo cooperativo e non solo.

L'abbonamento è gratuito per tutti i soci. Hanno richiesto il rinnovo dell'abbonamento per il 2016 n. 254 socie/soci.

CULTURA ALIMENTARE

Da alcuni anni Risto 3 è impegnata a proporre delle iniziative per promuovere ed accrescere la cultura alimentare, incentivando soprattutto tra i giovani e i bambini

stili di vita sani e rispettosi dell'ambiente. Nel corso del 2016 si sono consolidate alcune attività di informazione e se ne sono sviluppate di nuove più specifiche di sensibilizzazione, in particolare:

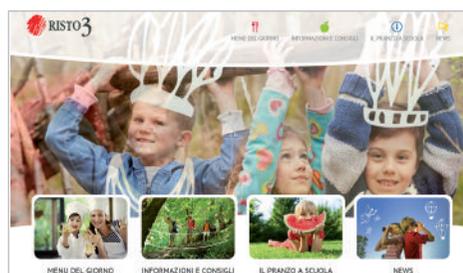
Calendario menu scolastico 2016-2017

Per l'anno scolastico 2016-2017, è stata pubblicata la nuova edizione del "Calendario menù" per tutte le Comunità di Valle in cui Risto 3 effettua il servizio di ristorazione scolastica. Il calendario contiene il menù convenzionale previsto per ogni giorno di scuola e una serie di informazioni in merito al servizio, come la qualità delle materie prime, la filiera di produzione e le modalità di preparazione delle pietanze.

Il calendario di quest'anno è stato dedicato al tema del movimento, ed è stato arricchito da un inserto elaborato in collaborazione con l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari contenente alcuni consigli utili per l'alimentazione e il sano stile di vita.

Sito web per la ristorazione scolastica

www.menuscuole.it è il sito di Risto 3 dedicato alla ristorazione scolastica. Il sito permette a studenti, genitori, insegnanti e addetti ai lavori di poter consultare in qualsiasi momento e luogo i menu proposti giornalmente a scuola. Oltre la proposta del giorno, il sito consente di poter scaricare i moduli per la richiesta di diete medico o etiche- religiose, e di conoscere le portate offerte ai bambini con diete speciali o particolari. Iscrivendosi al servizio di newsletter è possibile essere sempre aggiornati sugli eventi e sulle iniziative proposte da Risto 3 nell'ambito della ristorazione scolastica e dell'educazione alimentare.



Interventi di sensibilizzazione rivolti a bambini e ragazzi

Al fine di sensibilizzare le fasce più giovani sui temi della sana alimentazione e sul rispetto dell'ambiente e del territorio, Risto 3 ha proposto un programma di attività laboratoriali e lavori di gruppo destinati agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado. La proposta è stata accolta da numerosi istituti scolastici per un impegno complessivo di 50 ore.

Gli interventi di sensibilizzazione, in collaborazione con le Scuole, sono stati effettuati in: Scuola Secondaria primo Grado Civezzano (6 classi); Baselga Pinè (6 classi); Povo (1 classe); Garbari Pergine (5 classi) Istituti superiori: Opera Barelli Levico (7 classi);



Interventi di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza

Il cambiamento dei consumi, i paradossi del nostro tempo legati alla produzione alimentare, i disturbi alimentari nei giovani. Questi alcuni dei temi trattati nelle serate informative che sono state proposte da Risto 3 nel corso dell'anno.

Agli incontri sono intervenuti medici e figure specialistiche che con il loro punto di vista hanno spesso stimolato il pubblico ad intervenire con discussioni e approfondimenti. Gli incontri con la cittadinanza sono stati:

Cibo e cambiaMenti

**Disturbi del comportamento alimentare
SOS alimentazione**

gennaio 2016

febbraio 2016

maggio 2016

DICONO DI NOI

*Risto 3 s’impegna a rapportarsi con i propri interlocutori con modalità alla cui base vi sia trasparenza e correttezza. La Cooperativa ha concretizzato quanto espresso precedentemente, in merito alle esigenze degli stakeholder, colloquiando con alcuni di essi. Abbiamo intervistato quattro interlocutori: **Pierino Caresia**, Presidente della Comunità Valsugana Bersntol; **Luca Tomasi**, Direttore “Arcobaleno Basket”; **Roberto Scarpari**, Banco Alimentare Trentino onlus; **Enrico Zanoni**, Direttore Generale cantina CAVIT s.c..*

Colloquio con Pierino Caresia - Presidente Comunità di Valle Valsugana Bersntol

Presidente Caresia, come si trova l’Ente Pubblico da Lei gestito, la Comunità di Valle, con un interlocutore cooperativo?

Devo dire che la collaborazione con la vostra Cooperativa è risultata positiva sotto molto punti di vista. La proposta del progetto di finanza ha permesso di mettere in luce obiettivi comuni che, man mano, si sono definiti con maggiore puntualità. Ritrovo, nel rapporto con Risto 3, un passaggio che auspicherei avvenisse sempre nella relazione. Invece che parlare di “tu” e “io”, parlare, e mettere in pratica, un “noi”. Un “noi” che facilita un rapporto fra Enti che, nella ricerca della propria “sostenibilità aziendale” rispetti lealmente sia gli accordi presi ma, nel contempo, fluidifichi l’affrontare i problemi e ne renda più facile la soluzione. C’è un riconoscimento di valori comuni che facilita l’operatività quotidiana. La connessione si dovrebbe trovare anche nella e con la cooperazione sociale iniziando un “circuito” che, partendo da valori comuni, possa riproporli su tutto il territorio.

Accennando ai problemi, pensa a qualche momento particolare nella gestione del servizio?

Anche se il servizio di ristorazione con la vostra Cooperativa è datato fin dal 2010, con il nuovo progetto approvato sono state introdotte alcune novità che hanno avuto bisogno di un po’ di tempo per il rodaggio. Penso all’introduzione delle modalità di pagamento elettronico, alla questione dei controlli per la rilevazione delle presenze. Ogni novità ha bisogno di tempi di verifica di applicazione essendo anche tanti i soggetti coinvolti (famiglie, insegnanti, uffici pubblici e pri-

vati). Ma tutto questo è stato superato e siamo a regime. **Superati questi scogli applicativi come giudica la collaborazione con Risto 3?**

Non voglio avere un atteggiamento di piaggeria ma devo dire che il rapporto con voi non presenta criticità soprattutto per le verifiche esterne che mi confermano la positività del vostro approccio. Fin dall’inizio i controlli effettuati per conto di Enti terzi hanno rilevato una professionalità del vostro personale che ci rassicura. Inoltre ogni criticità emersa è sempre stata affrontata con celerità e spirito di collaborazione. Collaboreremo per dieci anni grazie alla finanza di progetto. Questo si traduce in un unico Fornitore referente per la Comunità con la possibilità di instaurare un rapporto diretto, tramite gli interlocutori della Cooperativa, che facilita la gestione. Inoltre i Comuni sono svincolati dal “doppio giro” di referenti avendo una linea diretta con voi per esempio nella gestione delle manutenzioni. Inoltre vedo l’impegno ad andare oltre la semplice erogazione del servizio. Sto pensando a tutta l’attività di educazione alimentare che è proposta sia alle classi, impegnate in vari progetti, sia ai genitori. Reputo molto importante che anche i genitori siano compartecipi agli sforzi di presentazioni di menù con pietanze diverse dal solito e senza la riproposizione di schemi alimentari che, molte volte, risultano dannosi. Certo la partecipazione non è molto numerosa. Per i prossimi anni si potrebbe pensare ad un progetto rivolto alla popolazione della Comunità tramite, per esempio, conferenze pubbliche su tematiche alimentari più a vasto raggio.



Colloquio con Luca Tomasi - Presidente A.D.Arcobaleno Basket

Sig. Tomasi come è nata questa passione per il mini basket?

Io vengo dal basket praticato in gioventù. In seguito, dopo la frequenza ai corsi di istruttore, allenatore, istruttore nazionale minibasket e dirigente mi è stato chiesto di coordinare a livello tecnico /sportivo le squadre dell'Arcobaleno Basket...e così è cominciata un'avventura che data ormai da più 20 anni.

L'Associazione dilettantistica Arcobaleno Basket è nata nel 1995 per dare un impulso all'attività motoria di bambini/bambine dai 5 ai 12 anni sfruttando spazi non conosciuti. Ad oggi il Gruppo coinvolge circa 300 piccoli atleti e negli allenamenti giocano insieme maschi e femmine. Parliamo di attività ludico/motoria che coinvolge la zona di Trento città, San Michele a/Adige, Altopiano della Vigolana e infine, dal 2016, siamo presenti anche a Besenello, Valle dei Laghi e in Valle di Cavedine.

L'obiettivo è sempre quello: fare attività motoria con bambini/bambine anche con giornate promozionali. Per le necessità ristorative dei piccoli atleti è nata la collaborazione con Risto 3. Infatti organizziamo tre Tornei in provincia durante l'anno e gli spazi di ristorazione, e le modalità di servizio veloce, ci hanno permesso di creare con la Cooperativa una proficua collaborazione.

Come legge l'evoluzione dell'approccio sportivo nella nostra provincia?

Come in tutte le cose i mutamenti sono avvenuti. Si nota sempre meno attività motoria nei bambini per varie concause: impegni famigliari, attività al computer che ruba tempo al movimento, minori spazi esterni e maggiori pericoli dell'ambiente. La conseguenza è un aumento dell'obesità infantile per una distorta cultura del cibo. La collaborazione con Risto3 da più di dieci anni è positiva perché coniuga due valori: sana nutrizione in fase di crescita unita al movimento, necessario sotto più punti di vista. Un altro valore importante della collaborazione con Risto 3 è esemplificato dal fatto che la Cooperativa crede nello sport giovanile, è un ritorno "sociale" del suo investimento economico. Non a caso non sponsorizza una squadra di serie A ma è attenta a squadre di futuri prota-

gonisti della vita sociale.

Una grossa parte del nostro lavoro consiste nel proporre agli Istituti scolastici il "Progetto scuola col minibasket": nell'anno 2016-2017 abbiamo coinvolto 1500 scolari, 12 plessi scolastici per più di 300 ore di intervento. Il tutto in maniera gratuita per le scuole. L'aiuto di Risto3 è stato molto importante per portare avanti questo progetto nelle scuole.

Le vostre attività spaziano anche alle proposte estive?

Certo organizziamo anche attività estive (colonie marine, colonie diurne, campus sul territorio) sempre con l'occhio alla gestione dei figli durante il periodo di chiusura delle scuole. Per soddisfare i requisiti che una gestione sempre più allargata necessita, anche la nostra società si è maggiormente strutturata con la presenza di una segreteria, 12 fra istruttori formati ISEF o Scienze motorie tutti con il patentino della Federazione nazionale. Basta andare sul nostro sito www.arcobalenobasket.com e scegliere l'attività più congeniale ai propri figli.



Colloquio con Roberto Scarpari- Banco Alimentare Trentino onlus

Abbiamo incontrato Roberto Scarpari per parlarci della realtà di Banco Alimentare onlus con cui Risto 3 opera da un paio di anni organizzando la raccolta di eccedenze alimentari in alcune scuole.

Sig. Scarpari lei non è trentino, come è arrivato a Banco Alimentare?

Ormai è più di dieci anni che sono in Trentino ma, forse- dice sorridendo- qualcosa del romano mi è rimasto. Sono arrivato in Trentino appunto nel 2004 con mia moglie, che è trentina, e ho avuto la fortuna di incontrare da subito le persone del Banco Alimentare. Mi è piaciuta la loro filosofia e mi ci sono buttato a capofitto.

Come è nato Banco Alimentare Trentino?

Banco Alimentare è una Fondazione a livello nazionale con sedi Regionali autonome, in questo caso Trentino Alto Adige. All'inizio si è partiti gestendo la "Colletta Alimentare" nel mese di novembre. E' un'iniziativa che continua tutt'ora ma con un altro approccio. E' rimasta la modalità per cui fuori dai supermercati volontari sono disponibili a raccogliere materie prime a lunga conservazione che saranno poi donate a persone in difficoltà seguite da Enti convenzionati con Banco Alimentare. All'inizio ci supportava l'Associazione Alpini solo nei grossi punti di vendita. La visuale nel tempo si è modificata per dare spazio alla partecipazione anche di realtà più piccole e con la collaborazione di altre Associazioni del territorio. Questo ha portato sia ad un aumento di quantità recuperate ma, soprattutto, ha contribuito ad allargare la cultura del "dono".

Cultura del dono, del riciclo, del non spreco. Temi di grandissima attualità che coinvolgono l'agire sia delle persone singole, sia delle aziende.

La parola "cultura" del dono, del non spreco è in effetti alla base del nostro agire. La nostra soddisfazione è che in questo percorso si stanno aggregando moltissime aziende del territorio, tra cui Risto3. Con voi abbiamo iniziato da un paio di anni una proficua collaborazione per il recupero delle eccedenze alimentari in alcune scuole. Siamo molto soddisfatti non solo delle quantità che crescono di

anno in anno, ma anche delle relazioni che si instaurano fra i nostri volontari e le vostre colleghe delle cucine. E' una rete che crea, con la collaborazione di tanti, una cultura del dare non solo come quantità di merce, ma anche come rispetto e relazione con la persona. Tengo a sottolineare questo aspetto perché, se ci si pensa un attimo, è molto difficile trovarsi nella posizione di "chiedere" per piccole o grandi traversie della propria vita. Noi cerchiamo di creare una relazione con le persone che quotidianamente, al di là delle Associazioni a cui si consegnano le materie prime, si rivolgono a noi per un aiuto concreto.

E' stato facile coinvolgere le Aziende?

Non sempre è stato facile coinvolgere le Aziende. Finché si parla di materie prime secche o con scadenze ravvicinate di deperibilità è abbastanza facile. I problemi, sia per noi sia per le Aziende donanti, è avere la garanzia che i cibi cotti siano gestiti secondo norme di sicurezza alimentare. Risto3, tramite il suo Direttore e la Presidente, ha creduto nel progetto e l'organizzazione che ne è seguita lo dimostra. La Cooperativa è molto organizzata da questo punto di vista e questo ci dà sicurezza su tutte le eccedenze che ritiriamo. Un'altra importante iniziativa è rivolta al mondo del catering "FoodForGood". Insieme a "Federcongressi&eventi" abbiamo impostato una campagna comunicativa per la sensibilizzazione del non spreco nei meeting o catering. Anche questo serve per allargare la rete sociale e sensibilizzare al non spreco.



Colloquio con Enrico Zanoni- Direttore Generale cantina Cavit

Sig. Direttore, lei è in Cavit da nove anni. Provenendo da realtà molto più articolate, come si è trovato?

Direi bene. Prima di approdare in CAVIT, oltre all'esperienza maturata in una grande multinazionale come Nestlé, ho avuto passaggi anche in realtà "più piccole" come STAR, ITALGEL e ILLVA. Tutto questo senza dimenticare che le mie origini (provincia di Cremona) mi hanno permesso di conoscere il "mondo contadino" e la realtà economica locale. Questo background mi ha sicuramente aiutato nell'approccio ad un mondo come quello di CAVIT. L'esperienza in aziende organizzate e strutturate è indubbiamente formativa dando un approccio sistemico ai problemi, la sfida è saperla adattare alle diverse realtà .

La teoria dice che il modello aziendale cooperativo, con tutte le sue positività, ha tempi più lunghi delle aziende profit. Lei cosa ne pensa?

Innanzitutto mi faccia dire che anche le cooperative devono generare valore che vada a vantaggio sia dei soci che del territorio con una particolare attenzione all'eticità dei rapporti e al rispetto dell'ambiente.

Detto questo, per rispondere alla sua domanda relativamente ai tempi decisionali, devo fare un distinguo.

Se si intende CAVIT come singola realtà aziendale, mi sento tranquillo nell'affermare che il nostro processo gestionale/decisionale è equiparabile a qualsiasi azienda che operi su mercati dinamici e altamente competitivi.

Se si intende CAVIT come un insieme costituito da cantine di primo livello ad un



consorzio, è indubbio che la necessità di un consenso diffuso dilata i tempi dei processi decisionali, con le criticità del caso.

Il sistema Cooperativo presenta alcune difficoltà evidenti scorrendo le pagine dei giornali, sia locali sia nazionali. Che idea ha Lei in proposito?

All'interno del sistema cooperativo esistono realtà in buona salute ed altre che indubbiamente evidenziano importanti criticità. Senza disporre di un'analisi approfondita è difficile individuarne le cause, che possono essere molteplici (scelte strategiche errate, problemi di governance etc..)

Va detto anche che, purtroppo anche molte aziende non cooperative stanno attraversando momenti difficili.

La crisi di alcune cooperative non significa però che tutto il modello non funzioni più. Personalmente ritengo che, mai come ora il modello possa essere attuale, vista la grande attenzione da parte dei consumatori ad eticità e sostenibilità, valori da sempre intrinseci nella cooperazione.

Però reputo che, nel rispetto dei valori fondanti, le realtà cooperative abbiano necessità di iniezioni di managerialità, governance che vigilino adeguatamente senza imporre vincoli dogmatici che ne limitino il potenziale.

Cavit è un cliente di Risto3 da molti anni con la propria mensa interna. Come si trova?

Siamo soddisfatti del rapporto con la vostra Cooperativa, il Sig. Marchesini qui presente, memoria storica di CAVIT, ne può dare atto: praticamente siamo con voi sin dall'inizio ai tempi di CO.RI.SO. Meriteremmo il premio fedeltà.

Personalmente sono fruitore della mensa sia nella quotidianità che con ospiti esterni.

E' sicuramente pratico e sano, tempi veloci ed una cucina leggera, inoltre il rapporto con le signore della cucina, molto cordiale, crea un ambiente familiare.

Se devo dare un suggerimento, direi di proporre ogni tanto un menu a tema per uscire dalla routine del quotidiano.

INDICE

- 1 *Politica della Qualità Integrata*
- 2 *La filiera della qualità Risto3*
- 3 *Fornitori*
- 4 *Prodotti alimentari*
- 5 *Sicurezza alimentare*
Servizio dietetica
- 6 *Soddisfazione del Cliente*

capitolo 4

SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

- 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. POLITICA DELLA QUALITÀ INTEGRATA

POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SISTEMI DI GESTIONE

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.

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.

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.

Responsabilità sociale

- Attuare la rispondenza reale al principio del rispetto dei diritti dei lavoratori.
- 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.

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).

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.

Risto 3, per perseguire la propria Mission, 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.

Per quanto riguarda il "Sistema Qualità" della Cooperativa, il 2016 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.

La Cooperativa è certificata per i seguenti Sistemi di gestione:

UNI EN ISO 9001 (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 (sistema ambientale);

OHSAS 18001 (sicurezza sul lavoro)

Reg. CE 834/07 (produzione ed etichettatura prodotti biologici)

Audit certificazione Enti esterni

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

Durante l'anno 2016 si sono svolti da parte dell'Ente DNV n. 3 audit:

- audit per il sistema ISO 9001 (3 osservazioni-2 opportunità miglioramento-1 nota di merito)
- audit per il sistema ISO 22000 (2 osservazioni)
- audit per il sistema 14001 (1 nc minore- 1 osservazione)

Da parte dell'Ente BUREAU VERITAS 1 audit per il sistema OHSAS 18001 (1 nc minore- 7 osservazioni)

Alle non conformità minori sono state date risposte per la risoluzione; le osservazioni saranno inserite nel "Piano di miglioramento" per ogni Area di riferimento.

La "**nota di merito**", nell'audit inerente la UNI EN ISO 9001, è riferita all'Area Commerciale per "l'organizzazione dell'Area per migliorare i contatti diretti con i Clienti, con un buon presidio finanziario degli stessi".

2. LA FILIERA DELLA QUALITÀ RISTO3

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, 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 imprese 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. 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.

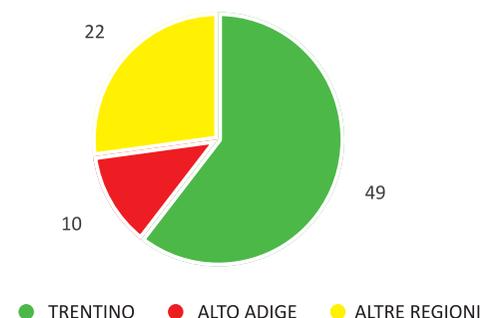
Tali criteri sono applicati seguendo la procedura specifica che procede dalla **selezione** alla **qualifica finale** del Fornitore.

La consapevolezza della Cooperativa di essere parte integrante del territorio si traduce nella scelta di privilegiare, quando possibile, i Fornitori locali.

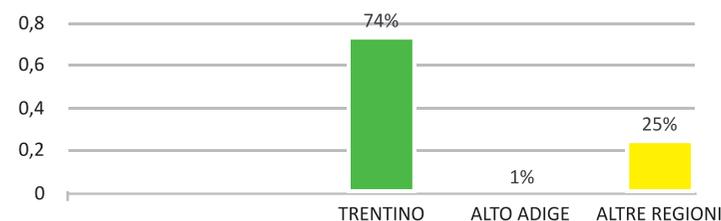
Fornitori FOOD

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 di fianco.

NUMERO FORNITORI FOOD PER AREA GEOGRAFICA



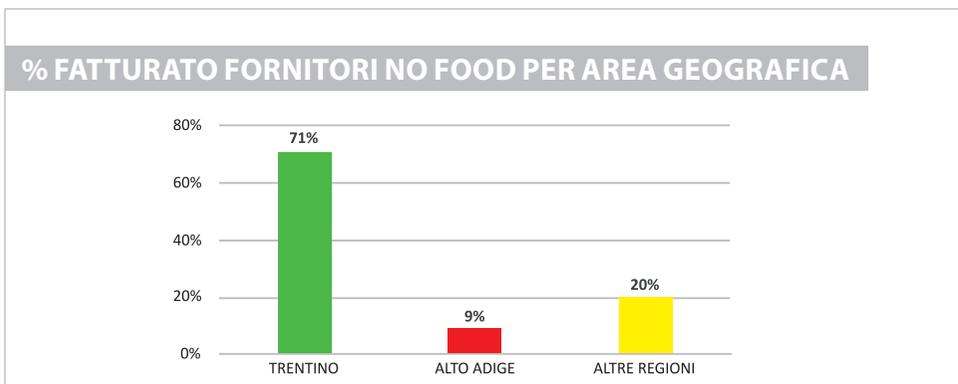
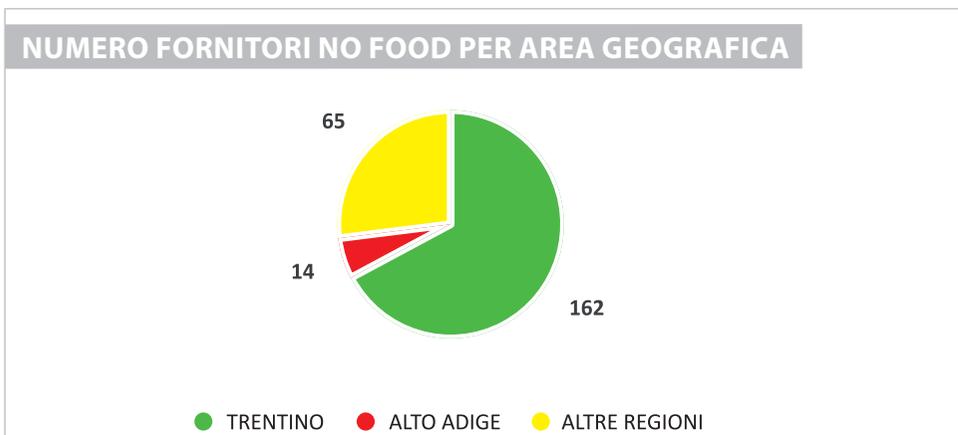
% FATTURATO FORNITORI FOOD PER AREA GEOGRAFICA



Il 74% del fatturato degli acquisti FOOD è rappresentato dalla collaborazione con Fornitori del Trentino.

Fornitori NO FOOD

Per quanto riguarda i fornitori NO FOOD, con fatturato superiore a € 5.000/anno, le caratteristiche territoriali e di incidenza del fatturato sull'economia locale sono quelle evidenziate nella tabella sottostante.



Il 71% del fatturato degli acquisti NO FOOD è rappresentato dalla collaborazione con Fornitori del Trentino.

E' in fase finale l'invio a tutti i fornitori del "Codice condotta commerciale" dove sono evidenziate le buone prassi cui il fornitore deve attenersi sia da un punto di vista commerciale, per la salvaguardia dell'ambiente, sia per la sicurezza dei lavoratori,

4. 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.

PRODOTTI BIO

<i>pasta semola</i>	<i>58% da agricoltura biologica</i>
<i>yogurt</i>	<i>98,6% da agricoltura biologica</i>

PRODOTTI TERRITORIO

<i>mele</i>	<i>96,7% di origine T.A.A.</i>
<i>yogurt</i>	<i>98,7% di origine T.A.A.</i>
<i>carne</i>	<i>29% di origine T.A.A.</i>
<i>trote</i>	<i>100% di origine trentina</i>
<i>latte</i>	<i>76,5% di origine T.A.A.</i>
<i>formaggio</i>	<i>31,5% di origine T.A.A.</i>
<i>pane</i>	<i>100% da panifici locali</i>



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 periodica 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.

	N° CONTROLLI 2016	N° CONTROLLI 2015
Visite per la sicurezza alimentare	236	187
Visite per la gestione dietetica	57	60

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

NUMERO VERIFICHE ANALITICHE PRESSO LE STRUTTURE 2016

Acqua di rete	104
Misurazione temperatura prodotti	124
Ricerca allergeni in prodotti finiti	14
Prodotti finiti	151
Superfici	481

VERIFICHE ESTERNE

Carni e derivati	43,7 %
Latte e derivati	7,2 %
Olii	9,6 %
Cereali e derivati	16,2 %
Pesce e prodotti ittici	13,2 %
Uova e derivati	5,4 %
Verdure	4,8 %

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.

	N° CONTROLLI 2016	N° CONTROLLI 2015
Visite di organi esterni per conto Clienti	24	41
Visite Organi ufficiali di controllo	65	40

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.

PREMIO "MIGLIORI MENSE SCOLASTICHE IN ITALIA"

Il tema "Menù Scolastici" è probabilmente quello che attira più critiche e opinioni contrastanti conseguenti a gusti diversi e abitudini alimentari opposte.

In tale panorama una straordinaria soddisfazione è giunta a Risto3 da una ricerca effettuata analizzando i menu delle scuole primarie in quaranta città e messi a confronto con il "menu 10 e lode" stilato dalla Asl2 di Milano, che recepisce le linee guida della ristorazione scolastica nazionale, ma pure le raccomandazioni dell'Organizzazione mondiale della sanità, e pubblicata sul quotidiano nazionale "Repubblica" del 27 maggio 2016.

Il risultato mette i menù di Trento e di lesi (nelle Marche) in vetta alla classifica dei migliori Menù scolastici d'Italia, per equilibrio nutrizionale, varietà e tipologie di proposte.



Consigli utili
Contenuti elaborati con la collaborazione di [Logo]

5 Movimento

1 VOLTA ALLA SETTIMANA

- Andare in montagna
- Fare una gita in bicicletta

2/3 VOLTA ALLA SETTIMANA

- Fare un'attività fisica organizzata

4/5 VOLTA ALLA SETTIMANA

- Giocare all'aria aperta con gli amici
- Abitare nei terreni domestici

TUTTI I GIORNE

- Andare a scuola a piedi o in bicicletta
- Fare le scale invece di usare l'ascensore
- Prendersi cura dei propri animali

Limitare le attività sedentarie nel tempo libero quali: televisione, tablet, smartphone o videogames.

6 Insieme per il Benessere di Bambini e Ragazzi
La doppia Piramide per chi cresce

Piramide ALIMENTARE

basso consumo: bevande, dolci, carne rossa

consumo moderato: vegetali, carne bianca, pesce, uova, formaggio, latte, latticini, yogurt

alto consumo: frutta, verdure, cereali, pasta, riso, pane, legumi

6. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

Anche nel corso del 2016 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**, sperimentato nel 2016 in una struttura. L'ipotesi è di estenderlo alle realtà aziendali e alla ristorazione commerciale.

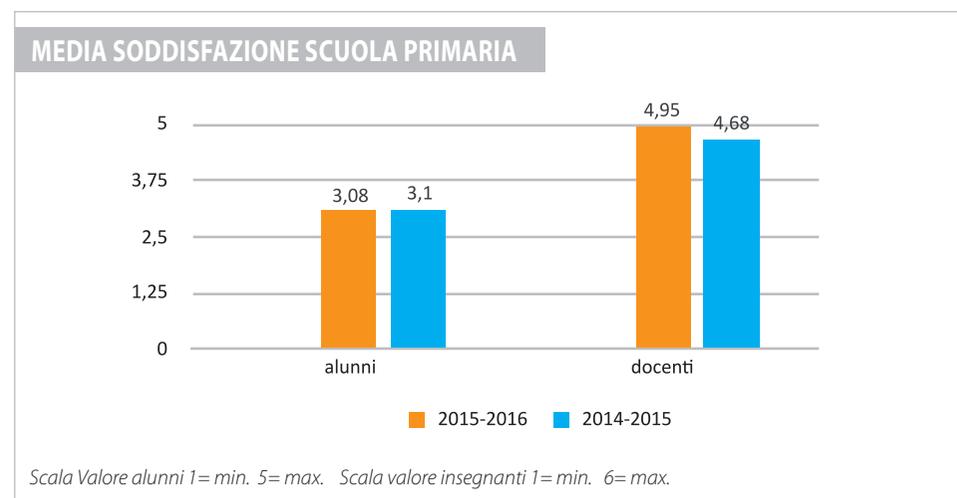
RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA SERVIZIO RISTORAZIONE

N. QUESTIONARI DISTRIBUITI

Soddisfazione ristorazione Scolastica	2667
Soddisfazione ristorazione commerciale	1491
Soddisfazione ristorazione aziendale	776

SODDISFAZIONE SCUOLE

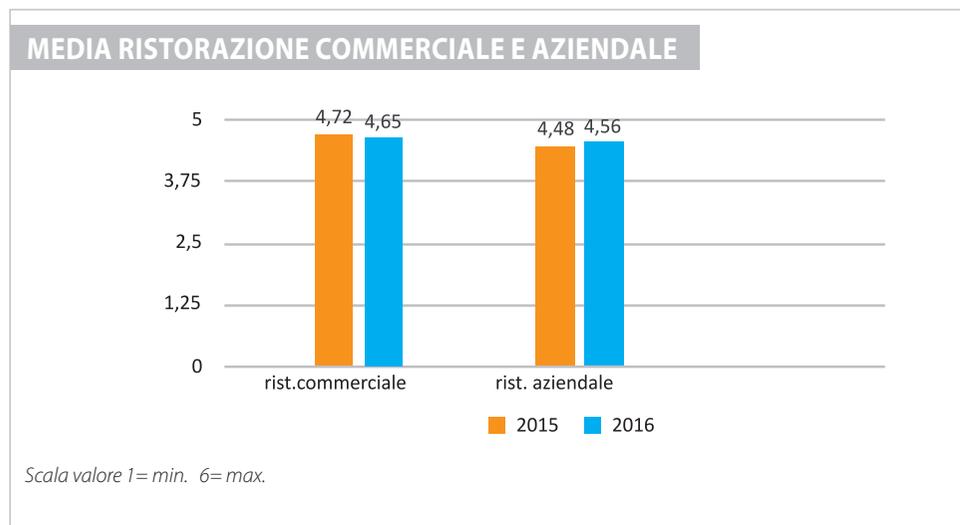
La scala di valori degli alunni della Scuola primaria è semplificata (valori da 1 a 5) rispetto a quella dei docenti della stessa (da 1 a 6).



La rilevazione della soddisfazione nella scuola Secondaria di primo grado 2016 non è comparabile con gli anni precedenti perché è stata modificata la scala di valutazione passando da 5 a 6 valori. Saranno confrontabili i risultati dal prossimo anno.

SODDISFAZIONE RISTORAZIONE COMMERCIALE E AZIENDALE

I dati delle rilevazioni non subiscono, nella comparazione nel biennio, sostanziali variazioni.



SODDISFAZIONE PARTY

La modalità scelta per la rilevazione del settore **Party Catering** è l'invio, direttamente con la fattura, di un questionario on line. La media di soddisfazione del 2016 si attesta al 76%.

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 parenti 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.

Nella Comunità Valsugana e Tesino è messa in atto la "**rilevazione degli scarti**" delle quantità avanzate dagli alunni con un metodo mutuato dalla Regione Lombardia.

Le stime mettono in risalto una situazione di sprechi alimentari nel settore della ristorazione scolastica. Le cause sono molteplici e non tutte da attribuirsi alle caratteristiche sensoriali degli alimenti proposti, ma, soprattutto, alla mancanza di valore attribuito al cibo da parte del bambino, ad un diffuso appiattimento delle scelte alimentari all'interno del nucleo familiare, nonché ad abitudini che portano a prediligere cibi salati, zuccherati e grassi. L'impegno di Risto3, in collaborazione con le varie Amministrazioni Pubbliche, sarà quello di contribuire continuamente a promuovere un'educazione alimentare corretta che possa incontrare sempre più il gusto dell'utenza.



OBIETTIVI 2017

In questo Bilancio di Responsabilità Sociale si è voluto definire, per il 2017, degli impegni che la Cooperativa ritiene importanti per attestare un percorso convinto e guidato nell'ottica del miglioramento continuo su aspetti sociali, ambientali e qualitativi.

LE PERSONE

- 1 Aumento del 2% contratti a tempo indeterminato
- 2 Aumento del 10% dei controlli nelle strutture da parte RLS /RSPP
- 3 Aumento del 10% dei corsi/incontri con tematiche cooperative
- 4 Diminuzione del 2% dei residui ferie/permessi/rol al 31/12/2017

TERRITORIO E COMUNITÀ

- 1 Ampliamento delle quantità donate di "eccedenze alimentari"
- 2 Produzione di strumenti per sensibilizzare il personale al risparmio energetico
- 3 Aumento delle percentuali di automezzi euro 5-6 sul totale parco macchine
- 4 Introduzione nel parco macchine di almeno un automezzo ibrido

SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

- 1 Mantenimento delle certificazioni in vigore
- 2 Predisposizione ricettario settori commerciale e aziendale
- 3 Aumento della percentuale di acquisto prodotti biologici e locali
- 4 Mantenimento oltre il 75% di soddisfazione percepita dal cliente nei ristoranti self e ristorazione aziendale

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 18.00

RISTO3 – BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2016

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

Impaginazione e stampa:
GRAFICHE FUTURA - Trento

Finito di stampare nel mese di maggio 2017

Per la stampa del documento è stata usata carta naturale ECF.



