



# BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE 2017





# INDICE

●	PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE	4
●	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	6
●	IDENTITÀ AZIENDALE	8
●	SOCI/SOCIE E COLLABORATORI	16
●	TERRITORIO E COMUNITÀ	30
●	SERVIZI, CLIENTI E MERCATO	46



# PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE

Il bilancio sociale di Risto 3 ha lo scopo di illustrare in modo chiaro e completo l'operato della cooperativa condividendo con i soci, con i collaboratori e con tutte le parti interessate quanto è stato realizzato nel corso dell'anno. È un consuntivo che anche per il 2017 evidenzia un trend positivo, affiancando al buon andamento economico anche un incremento del valore sociale: è aumentato il numero di occupati, si è garantito un buon livello di formazione ai collaboratori e ci si è impegnati per il territorio contribuendo a valorizzarlo e generando valore aggiunto.

Nel corso degli anni la cooperativa ha raggiunto molti obiettivi, ora come in una staffetta, si ha il compito di proseguire inseguendo nuove tappe e nuovi traguardi. Lo faremo tenendo ben salde le nostre radici e traducendo i nostri valori e la nostra identità in un linguaggio moderno e attua-

le comprensibile alle nuove generazioni. Sarà necessario rinnovare e adeguare mezzi e strumenti, ma anche impegnarsi per essere dinamici e flessibili nell'organizzazione ridefinendo gli obiettivi in base alle condizioni e al contesto in continua evoluzione.

Un buon risultato economico è fondamentale ma non può essere l'unico traguardo. La cooperativa oltre ad essere un modello di efficienza economica deve essere capace di dare valore alle persone, impegnandosi a renderle partecipi nei processi e promuovendone la crescita comune.

Un impegno che fa la differenza.

La Presidente  
Camilla Santagiuliana Busellato





# STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il Bilancio di Responsabilità Sociale è uno strumento che vuole evidenziare l'impatto sociale che un'organizzazione produce sulla collettività e il territorio di riferimento.

Il "rendere conto" delle azioni messe in atto e degli obiettivi raggiunti è stato sviluppato partendo **dai punti della Mission aziendale**. Questo approccio ci sembra il metodo migliore per rendere attuale le parole e i valori espressi nel documento che fa da "filo conduttore" a tutte le azioni della Cooperativa.

La struttura del Bilancio Sociale 2017 inizia con una breve descrizione dell'"Identità Aziendale" per poi mettere in evidenza gli indici aziendali seguendo le linee guida indicate dal GBS (Gruppo studio per il Bilancio Sociale) illustrati in base ai punti della Mission Risto 3.

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

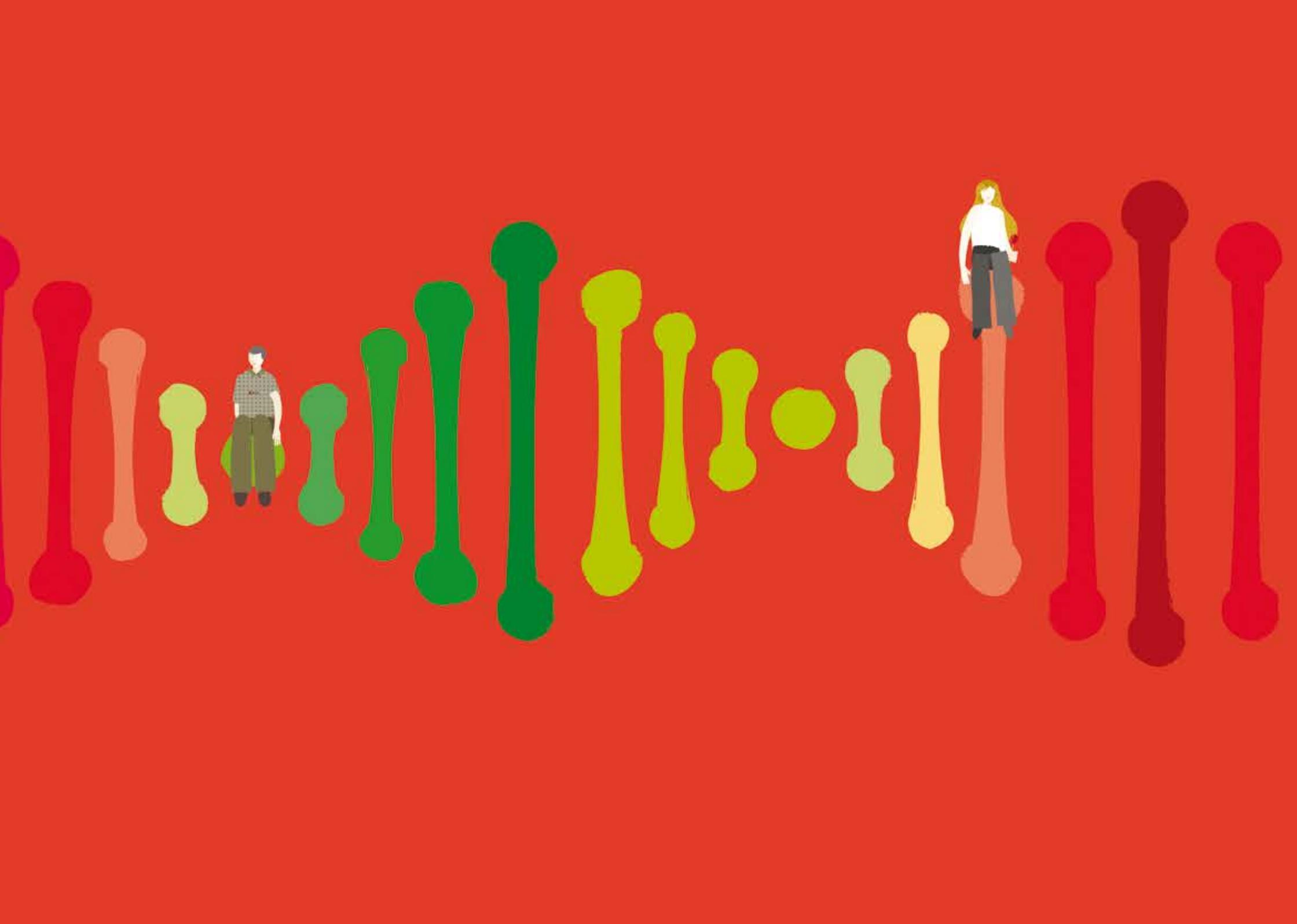
I dati riportati nel documento sono ripresi dalla documentazione contabile per

la strutturazione del bilancio d'esercizio 2017. 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. È inoltre scaricabile dal sito [www.risto3.it](http://www.risto3.it).

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



# IDENTITÀ AZIENDALE

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



# 1. LE NOSTRE RADICI

## ► RISTO 3: UNA STORIA DI COOPERAZIONE TRENTINA

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

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

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

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

Trento. Risto 3 è una storia di crescita continua non solo nei numeri, ma anche e soprattutto nella professionalità, nell'attenzione al prodotto, nella qualità del servizio: tutto ciò per favorire la realizzazione 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. I SETTORI DI ATTIVITÀ

► Risto 3 è una società cooperativa trentina leader nel settore della **ristorazione collettiva** le cui socie e collaboratrici sono impegnate a garantire ai clienti eccellenza nei **cibi**, nella loro **preparazione** e nella loro **distribuzione**.



Ristoranti self, ristoranti e bar aperti al pubblico.



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



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



Gestioni all'interno degli Istituti scolastici.



Ristorazione in occasione di eventi, manifestazioni e ricorrenze.



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 RISTO 3

### Soci e Collaboratori

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

### Territorio e Comunità

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

### Servizi, Cliente, Mercato

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

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

## 4. LA GOVERNANCE

### Proprietà e processo democratico

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

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

### Organizzazione Cooperativa

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

### Partecipazione Socie/Soci

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

Nel 2017 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 2017 sono svolte n.3 riunioni di zona per l'illustrazione del Bilancio.

### Consiglio di Amministrazione

Nel 2017 sono state effettuate **n.12 riunioni del Consiglio di Amministrazione**

#### COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (2017- 2020)

##### Presidente

Camilla Santagiuliana Busellato

##### Vice Presidente

Bruna Festini Brosa

##### Consigliere/Consiglieri

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

*La componente femminile costituisce l'80% del CdA.*

##### Collegio sindacale

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

##### Direzione tecnico- operativa

Direttore Generale	Stefano Raffaelli
Direttore Area Tecnica	Daniele Dallapè
Direttore Acquisti alimentari	Ivano Fiorini
Direttore Commerciale	Giorgio Martinelli
Direttore Amministrazione e Finanza	Daniele Scandella
Direttrice Sicurezza alimentare - servizio dietetico	Camilla Santagiuliana Busellato
Direttore Personale	Giovanni Zambelli

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

## 5. LA COOPERATIVA IN CIFRE

PASTI EROGATI	2017	2016
Totale pasti erogati	<b>7.371.124</b>	7.077.799
n. Socie/Soc	<b>439</b>	438
n. Collaboratrici/ Collaboratori	<b>1.205</b>	1.140
Ore lavorate	<b>1.081.727</b>	991.453
Fatturato	<b>43.922.645</b>	41.302.228
Numero gestioni	<b>269</b>	266
Prestito sociale	<b>1.004.755</b>	1.011.440
Capitale sociale	<b>6.403.223</b>	6.272.927
Riserve	<b>16.189.794</b>	15.519.810
Patrimonio netto	<b>22.715.195</b>	22.686.362
Imposte	<b>569.904</b>	211.132
Utile netto	<b>122.178</b>	893.625

**7.371.124**  
pasti erogati  
nel 2017

**1.081.727**  
ore lavorate  
nel 2017

**122.178**  
utile netto  
nel 2017

## 6. I SISTEMI DI CONTROLLO

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

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

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

gli enti a carattere mutualistico, possano favorire soggetti privi di tali requisiti. Oltre alla verifica dei requisiti fissati dal Codice civile e dalle normative regolanti le diverse tipologie di cooperativa, l'attività di vigilanza ha per oggetto un più complessivo controllo della situazione economica e gestionale della 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 costituisce un presupposto essenziale al rafforzamento della cultura etica interna, uno stimolo all'assunzione di comportamenti socialmente responsabili e moralmente ineccepibili da parte di tutti i soggetti coinvolti. Il Codice Etico è una carta dei diritti e do-

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

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

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

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

1 rispetto delle leggi

3 rapporti con clienti, fornitori, concorrenti, collettività

5 rapporti con la Pubblica amministrazione

2 etica nei rapporti di lavoro

4 rispetto delle procedure aziendali

6 prevenzione dei reati societari e documentazione contabile

### ► COLLEGIO DEI SINDACI

È un organismo i cui componenti sono designati dall'Assemblea dei Soci e scade in contemporanea 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, amministrativo e contabile della società. Il Collegio

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

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

## ► 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 Risto 3 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 O.D.V.:

<b>Presidente</b>	Mauro Zanella
<b>Consigliere</b>	Gianfranco Flessati
<b>Consigliere</b>	Luca Chini

## IDENTITÀ AZIENDALE

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

## 6. I sistemi di controllo



# SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

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

- ▶ 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.

## SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

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

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

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

# 1. L'OCCUPAZIONE

## ► DIMENSIONI E CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE

Anche nell'anno 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 2015  
**1.095**

anno 2016  
**1.140**

anno 2017  
**1.205**

## ► SUDDIVISIONE PER GENERE 2017



La percentuale di occupazione di lavoratrici femminili si attesta al 89,8%

## ► SUDDIVISIONE SOCI/NON SOCI



## ► SUDDIVISIONE PER REPARTO

	2017	% su occupati	2016	% su occupati
personale operativo strutture	<b>1.144</b>	<b>94,93%</b>	<b>1.073</b>	<b>94,00%</b>
personale - sede centrale	<b>46</b>	<b>3,80%</b>	<b>52</b>	<b>4,56%</b>
personale coordinamento	<b>15</b>	<b>1,24%</b>	<b>15</b>	<b>1,30%</b>
<b>totale</b>	<b>1.205</b>		<b>1.140</b>	

1. L'occupazione

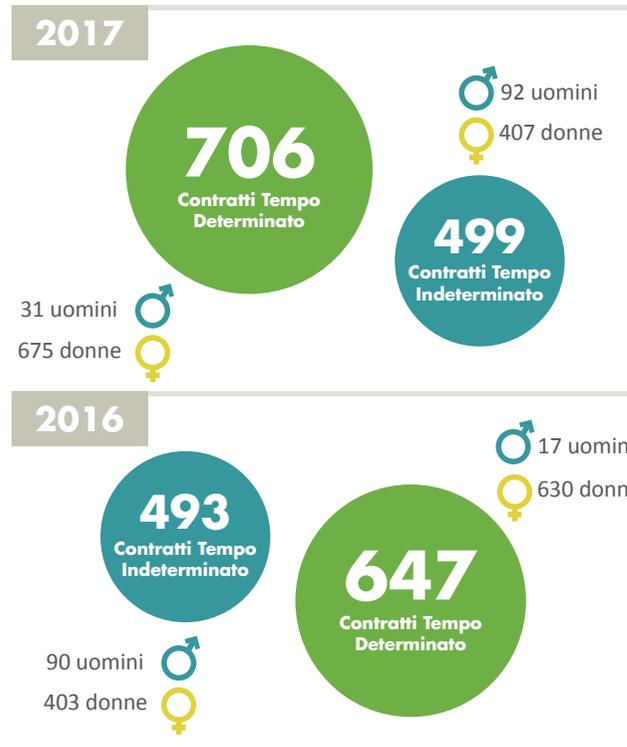
- 2. La salute e la sicurezza sul lavoro
- 3. La formazione
- 4. Socie/Soci: la partecipazione
- 5. Il welfare aziendale
- 6. La conciliazione in azienda

► SUDDIVISIONE PER TIPI DI CONTRATTI

**Obiettivo 2017**

**Aumento del 2% contratti a tempo indeterminato**

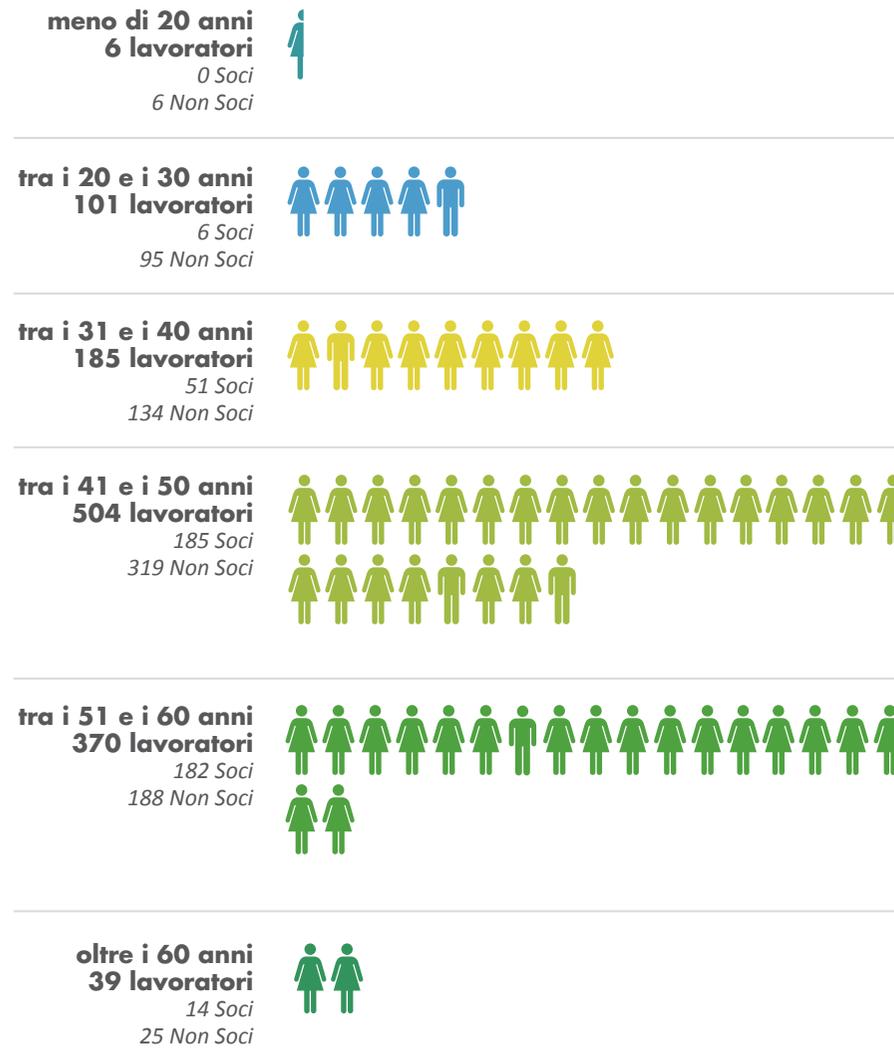
Obiettivo parzialmente raggiunto. Nel 2017 il personale assunto a tempo indeterminato è aumentato rispetto al 2016 del 1,22%.



► ETÀ MEDIA DEI LAVORATORI - 2017

TIPOLOGIA	ETÀ MEDIA
Soci	49
Non Soci	44
<b>Media Complessiva</b>	<b>46</b>

► RAPPORTO DI LAVORO PER CLASSE DI ETÀ IN ANNI- 2017



## ► STAGISTI/TIROCINANTI

Nel corso del 2017 sono state **19** le presenze di **ragazzi e ragazze** che hanno collaborato in forma di stage o di tirocinio con il personale Risto 3, per un periodo minimo di due settimane a seguito di progetti formativi redatti dal loro ente scolastico o di avviamento professionale.

**Enti di riferimento:** ANFASS- ENAIP Trento, Feltre - Coop. La Panchina- Coop Progetto 92- Opera "Armida Barelli" Levico- Istituto formazione Alberghiero Rovereto – Coop. Soc."Gruppo 78"- Agenzia del lavoro Tione- Associazione onlus "U.Girella"- Con.Solida- Assoc. "Oasi Valle dei laghi".

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



La percentuale di lavoratori/lavoratrici provenienti da Stati stranieri si attesta al 7,80% sul totale degli occupati mantenendo il trend dell'anno precedente. I Paesi rappresentati sono 25.

## ► SUDDIVISIONE TIPOLOGIE ORARIO LAVORATRICI/LAVORATORI DIPENDENTI



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 di mezzogiorno la maggior richiesta di personale.

## ► COLLOCAMENTO CATEGORIE PROTETTE



Occupazione categorie protette (Legge 68.99)-2017

► **DISTRIBUZIONE ASSENZE - ORE ASSENZA 2017**

DESCRIZIONE	2017	2016
Ore permesso studio	162,00	-
Ore malattia	36.141,00	34.507,00
Ore maternità	6.848,00	8.206,00
Ore ferie e permessi	132.690,00	129.215,50
Ore donazione sangue	219,50	224,50
Ore L. 104/92	4.626,50	3.064,00
Ore Congedo matrimoniale	288,00	117,50
	<b>180.975,00</b>	<b>175.334,50</b>

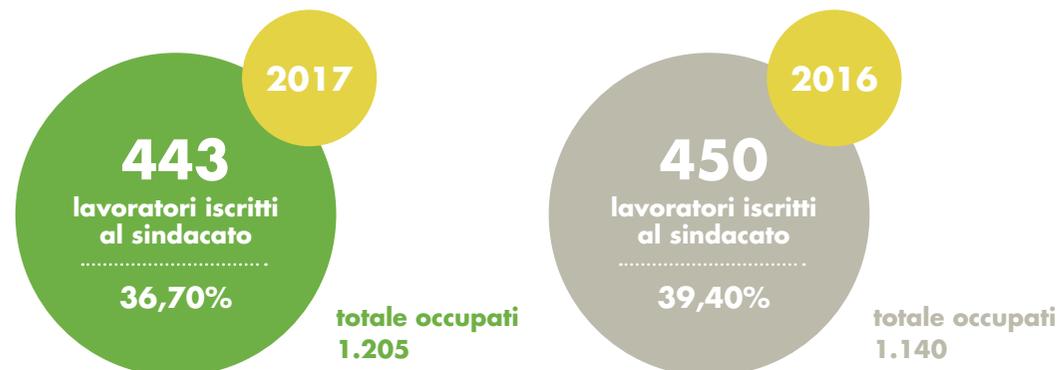
*Il rapporto ore totali lavorate/ ore malattia nel 2016 è stato del 3,48%, nel 2017 è stato del 3,45%. Tale rapporto è uno degli indicatori del benessere aziendale e la loro dimensione può contrassegnare gli sforzi che la Cooperativa ha messo in atto nelle azioni di welfare aziendale e, in generale, nelle condizioni di lavoro.*

**Obiettivo 2017**

**Diminuzione del 2% dei residui ferie/permessi/rol al 31/12/2017**

Obiettivo parzialmente raggiunto. I residui ferie/permessi/rol non goduti nel 2017 corrispondono al 12,60% sulle ore lavorate mentre nel 2016 corrispondevano al 13,03% sulle ore lavorate.

► **LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE**



► **PRATICHE DISCIPLINARI**

Risto 3 rispetta l'integrità mentale, emotiva e fisica dei propri lavoratori/lavoratrici, pertanto rifiuta l'utilizzo di qualsiasi pratica disciplinare non ammessa dalla legge e dal C.C.N.L., in particolare tutte quelle pratiche che possono ledere tale integrità. La Cooperativa applica il Codice disciplinare previsto dal contratto collettivo nazionale di categoria, affisso in ogni luogo di lavoro, visibile a ogni dipendente, che descrive le pratiche disciplinari esistenti. L'esercizio delle sanzioni disciplinari è previsto nell'ottica di garantire il buon andamento dell'azienda, dei rapporti tra i lavoratori, tra questi e i loro superiori ed è regolato secondo quanto previsto:

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

Nell'anno 2017 le contestazioni scritte inviate sono state n.30.

I provvedimenti disciplinari sono stati n.2 (richiami scritti).

SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

**1. L'occupazione**

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

## ► CONDIZIONI DI LAVORO: 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 li-

velli 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. LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

## ► IL SISTEMA GESTIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I miglioramenti per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, rappresenta da sempre, oltre l'adempimento alle normative, un ambito di grande attenzione per Risto 3. La dimo-

strazione 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

za 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

È 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. 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 Sicurezza - RLS

Le lavoratrici, nella consultazione del 2015, hanno votato quattordici RLS, in numero maggiore rispetto a quanto previsto dal D.lgs. 8/08, 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 ri-certificativo BS OHSAS 18001

L'ente Bureau Veritas ha effettuato nel mese di ottobre 2017 un audit per la ricertificazione del sistema Sicurezza sul lavoro. Non sono emerse non conformità sostanziali. Alle 04 n.c. minore emesse sarà data risoluzione durante il 2018.

### • Formazione neo-assunte/i

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

► **ANDAMENTO INFORTUNI**



n. totale infortuni in itinere	<b>6</b>
n. totale giornate perse escluso itinere	<b>459</b>
Ore infortunio	<b>2.193</b>
Indice frequenza	<b>21,93</b>
Indice gravità	<b>0,44</b>
Totale ore lavorate	<b>1.048.612</b>



n. totale infortuni in itinere	<b>10</b>
n. totale giornate perse escluso itinere	<b>757</b>
Ore infortunio	<b>2.962</b>
Indice frequenza	<b>27,2</b>
Indice gravità	<b>0,76</b>
Totale ore lavorate	<b>991.453</b>

*Indice Frequenza (n. infortunix1.000.000 /ore lavorate)  
Indice gravità (giorni infortunio x 1.000/ ore lavorate)*

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 è riassunta nel documento "RISTO 3 dalla A alla Z". Il documento è distribuito a tutte le lavoratrici/ lavoratori neo-assunti e a tutte le strutture per un totale di circa **200 copie**.

• **Formazione sicurezza sul lavoro**

Nell'arco dell'anno 2017, come si può leggere dalla tabella del punto 3" Formazione", la Cooperativa ha fatto un grosso sforzo per riportare a regime il personale i cui i corsi, base e specifici sicurezza sul lavoro, erano in prossimità di scadenza o scaduti. La diminuzione del monte ore segna perciò l'andamento naturale della formazione in oggetto.

► **PREMIO INAIL**



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

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

Gli interventi migliorativi sono quelli oltre gli obbligatori, come per esempio avere adottato e mantenuto un sistema di gestione della sicurezza secondo lo standard OHSAS o Uni. Risto 3 da qualche anno ha adottato un sistema di gestione in materia, lo stesso ci aiuta oltre che a rendicontare ogni anno le attività svolte, a mantenere sotto controllo gli adempimenti obbligatori e l'efficacia degli interventi effettuati. Infatti è necessario che l'azienda ripresenti annualmente l'istanza e dimostri, anno per anno, tale continuità nelle azioni di miglioramento mediante l'invio della documentazione probante richiesta". Risto 3 per l'anno 2017 ha ricevuto una decurtazione pari al 5% sul premio pagato l'anno precedente.

**Obiettivo 2017**

**Aumento del 10% dei controlli nelle strutture da parte del RSPP/RLS**

Obiettivo raggiunto. L'obiettivo dell'aumento dei controlli da parte del RSPP è stato raggiunto. In totale sono state visitate n. 69 strutture evidenziandone la situazione strutturale ai fini della sicurezza sul lavoro tramite il MOD-40 Check list ambienti.

SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

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

3. La formazione
4. Socie/Soci: la partecipazione
5. Il welfare aziendale
6. La conciliazione in azienda

# 3. LA FORMAZIONE

Ogni percorso formativo non può essere concepito come azione “una tantum” ma inquadrato in un processo generale evolutivo di educazione permanente basato sul miglioramento e aggiornamento continuo. Facendo fede alla programmazione triennale 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 2017 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, documentazio-

ne 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:



- 1.525** Formazione cooperativa Socie/Soci
- 0** Corso Maestri operatori
- 240** Corso amministratori cooperativa
- 3.432** Viaggio formativo socie/soci

- 562** Nuovi assunti
- 3.518** Formazione sicurezza alimentare
- 1.576** Formazione sicurezza sul lavoro
- 2.070** Formazione professionale

- 220** Formazione aspetti dietetici (diete speciali ed esigenze mediche specifiche)



- 185** Formazione cooperativa Socie/Soci
- 420** Corso Maestri operatori
- 92** Corso amministratori cooperativa
- 3.096** Viaggio formativo socie/soci

- 218** Nuovi assunti
- 3.022** Formazione sicurezza alimentare
- 4.800** Formazione sicurezza sul lavoro
- 634** Formazione professionale

- 451** Formazione aspetti dietetici (diete speciali ed esigenze mediche specifiche)

## Obiettivo 2017

**Aumento del 10% dei corsi/incontri con tematiche cooperative.**

Obiettivo raggiunto. I dati della tabella sopra evidenziano lo sforzo fatto dalla

Cooperativa per dare nuovo impulso al dialogo, sotto vari aspetti, con le Socie. L’impegno proseguirà anche con il nuovo Consiglio di Amministrazione per il 2018

consapevoli dell’importanza della figura del Socio in cooperativa.

# 4. SOCIE/SOCI: LA PARTECIPAZIONE

## ► COMPOSIZIONE BASE SOCIALE/ RINNOVO DELLA SOCIETÀ



**118** Soci speciali  
**321** Soci ordinari



**62** uomini

**14** Soci speciali  
**48** Soci ordinari



**376** donne

**104** Soci speciali  
**272** Soci ordinari

## ► IL RINNOVO DELLA SOCIETÀ

Tipologia	al 31.12.2016	entrati nel 2017	usciti nel 2017	al 31.12.2017
Cooperatori Ordinari Lav. dipendenti	<b>304</b>	<b>28</b>	<b>11</b>	<b>321</b>
Cooperatori Speciali Lav. dipendenti	<b>134</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>118</b>
Cooperatori Ordinari Lav. autonomi	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Sovventori (Persona giuridica)	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	<b>440</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>441</b>

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 e Soci cooperatori categoria "speciale"

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

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

La domanda è presentata dagli /dalle aspiranti di ambedue le categorie al Consiglio di Amministrazione che, sentito il parere della diretta Coordinatrice/Coordinatore, 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 Risto 3 e ne permette il passaggio alla categoria "Socio ordinario".

### Soci sovventori

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

## SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

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

## ► FORMAZIONE COOPERATIVA

### Nuove assunte/assunti

Con il corso di formazione “**neo assunte/i**” si vuole dare evidenza ad un percorso di inclusione che deve sempre accompagnare una persona in azienda. Oltre le competenze legate al ruolo, Risto 3 propone un incontro di **formazione sui valori** e una prima lettura alla cultura mutualistica.

### Nuove Socie/soci

All'atto dell'iscrizione nell'Albo sociale alle nuove Socie/Soci è consegnato il documento “Risto 3 e il Socio” dove si possono trovare le basi per comprendere la cultura del “movimento cooperativo” dagli esordi fino ad arrivare alla realtà di Risto 3. Alla consegna segue un incontro informativo/formativo sui valori di Risto 3 e 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”. È un percorso che i Soci/Socie di varie realtà cooperative della Regione, volontariamente, decidono di percorrere per approfondire l'impresa cooperativa nei vari aspetti: da quello storico a quello culturale a quello economico. Il corso si snoda per più di 4 mesi con lezioni serali tenute da docenti dell'Università di Trento e altre realtà universitarie nazionali. Dalla prima edizione hanno partecipato. n. 40 socie/soci di Risto 3.

# 5. IL 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 sostenibile e in grado di dare risposte concrete.

## ► AREE INTERVENTO POLITICA SOCIALE

Risto 3, 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

### 1 Banca ore

Tale azione permette (a richiesta del collaboratore) di accantonare eventuali ore in sovrappiù in una apposita “banca ore” gestita dall'Ufficio Paghe e in evidenza sul cedolino paga.

### 2 Permessi

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

### 3 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.

### 4 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.

### 5 Processi di lavoro

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

► **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”.
- **Cooperazione Salute**. 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 “Laborfond”**. L’iscrizione a LABORFOND (trattandosi di fondo chiuso contrattuale) da parte di un dipendente fa scattare automaticamente l’obbligo del contributo aziendale contrattuale 0,55%. Risto 3 integra questa percentuale per i Soci Ordinari portandola con un altro 0.45% al 1%.
- **Fondo pensione “Plurifond”**. L’iscrizione a PLURIFOND (trattandosi di fondo aperto) da parte di un dipendente NON fa scattare automaticamente un obbligo di versamento da parte dell’azienda. Risto 3 in autonomia contribuisce per i Soci Speciali con un 0,55%; per i Soci Ordinari Risto 3 contribuisce con un 1%.
- **Viaggio formativo** annuale di un giorno aperto a tutte le collaboratrici. Viaggio formativo annuale di alcuni giorni aperto a tutte le Socie ordinarie.
- **Festa di Natale** aperta a tutti i collaboratori.
- **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 Risto 3.
- **Sconti con partner del territorio**
- **Accompagnamento alla pensione** con varie modalità di incentivo.

SOCI/SOCIE E  
COLLABORATORI

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

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	2017	2016	2015
Integrazione malattia conto Azienda	<b>6.888,96 €</b>	7.985,71 €	6.620,55 €
Contributi aggiuntivo conto Azienda Coop. Salute soci tempo determinato	<b>41.800,00 €</b>	41.225,00 €	38.600,00 €
Contributi aggiuntivi conto Azienda - Coop. Salute soci tempo indeterminato	<b>54.735,00 €</b>	55.745,00 €	55.090,00 €
Contributi aggiuntivi conto Azienda - Fondi Pensione soci	<b>11.460,07 €</b>	11.391,39 €	10.745,68 €
Buoni acquisto natalizi	<b>303.000,00 €</b>	227.400,00 €	215.600,00 €
Premio aziendale	<b>559.109,49 €</b>	525.554,49 €	573.911,12 €
Contributo "Risto 3 INSIEME"	<b>0 €</b>	0 €	5.000,00 €
Festa di Natale	<b>18.334,26 €</b>	12.067,07 €	12.000,00 €
Viaggi formativi	<b>55.406 €</b>	32.083,00 €	41.457,00 €
Accompagnamento alla pensione	<b>20.800,00 €</b>	13.694,00 €	0 €
<b>Totale integrazioni</b>	<b>976.993,52 €</b>	927.145,66 €	959.023,35 €

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

COOPERAZIONE SALUTE			
	2017	2016	2015
rimborsi a Socie/Soci	<b>118.666 €</b>	119.523 €	113.083 €
% rimborsato/versato	<b>89%</b>	89%	87%
rimborsi a dipendenti	<b>9.765 €</b>	10.078 €	10.214 €
% rimborsato/versato	<b>48%</b>	47%	49%



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 tutte le lavoratrici.

**Contributo obbligatorio EBT  
(Ente Bilaterale Turismo)**



## 6. LA CONCILIAZIONE IN AZIENDA



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

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

Risto 3 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.

[www.risto3.it/Relazioni\\_sociali/Family\\_audit](http://www.risto3.it/Relazioni_sociali/Family_audit)

### SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

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



# TERRITORIO E COMUNITÀ

A stylized illustration of a mountain range with three peaks, rendered in shades of brown and tan against a light background.

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

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

# 1. I NOSTRI INTERLOCUTORI SUL TERRITORIO



## ► ASPETTATIVE E BISOGNI DEGLI STAKEHOLDER

### **Soci/Personale - Sindacati**

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

### **Clienti - Collettività**

efficienza, trasparenza, sicurezza, qualità del servizio, informazione

### **Fornitori**

continuità di rapporto, rispetto tempi dei pagamenti, correttezza contrattuale

### **Sistema cooperativo**

collaborazione, correttezza, dialogo, progettualità comune

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

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

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

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

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

## 2. LA POLITICA COMMERCIALE

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

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

### 1. I nostri interlocutori

#### 2. La politica commerciale

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

1

#### Ristorazione scolastica

Nel 2017 sono continuati i rapporti con le Comunità di Valle e altri Enti che presiedono i servizi di ristorazione scolastica assegnati negli anni precedenti: Comunità Gestioni Associate (ex C5), Comunità Vallagarina, Comunità Valsugana- Bersntol, Comunità Altipiani Cimbri, Comunità delle Giudicarie, Comunità Val di Sole, Comunità Val di Fiemme, Comune di Fonzaso (BL), Fondazione "E.Mach", Associazione gestione scuola Rasai (BL). In attesa di gara di appalto, sono stati prorogate le gestioni scolastiche della Comunità Valsugana - Tesino, Comunità Alto Garda e Ledro. A Risto 3 è stato aggiudicato il servizio di ristorazione scolastica presso il Comune di Arsìe (BL).

2

#### Ristorazione commerciale ristoranti self

I 9 ristoranti self di Risto 3, dislocati su tutto il territorio, si caratterizzano per la modalità di "libero servizio" con una cucina tradizionale, con ricette tipiche regionali italiane, ma anche con una attenzione per le ricette di altri Paesi.

3

#### Ristorazione aziendale

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

- **Ristoranti Self Interaziendali**  
Le 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.

4

#### Ristorazione sanitaria

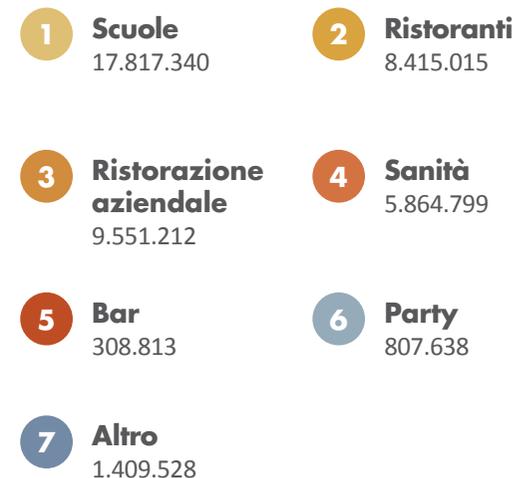
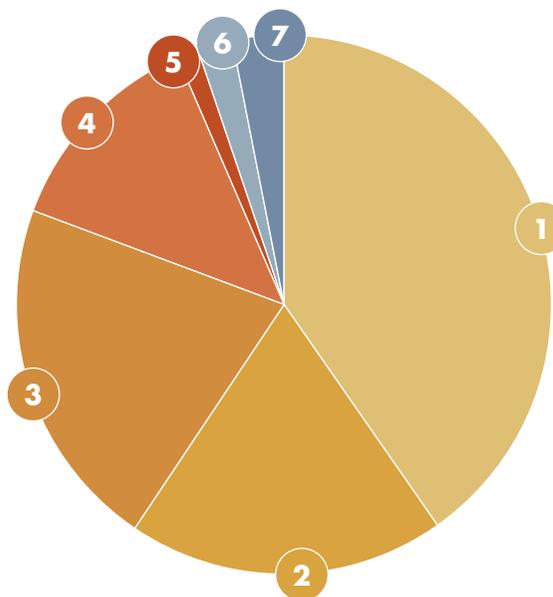
Risto 3 pone estrema attenzione affinché gli operatori delle 11 strutture del settore assistenziale (ospedali, case di cura, residenze per anziani) o nella consegna degli **oltre 160.000** pasti domiciliari operino con la più completa professionalità per il benessere totale del cliente.

## ► 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.

### Obiettivo 2017

**Predisposizione ricettario settori commerciale e aziendale.** Obiettivo non raggiunto in pieno. Il lavoro di predisposizione del ricettario, coinvolgendo gran parte dei cuochi, è stato avviato, e sarà portato a termine nel 2018.



## ► OCCUPAZIONE PER AREE GEOGRAFICHE

### Distribuzione personale sul territorio per Comunità - 2017

Valle dell'Adige	<b>374</b>
Vallagarina	<b>301</b>
Valsugana - Tesino	<b>155</b>
Rotaliana - Cembra	<b>150</b>
Alto Garda e Ledro	<b>88</b>
Giudicarie	<b>61</b>
Val di Sole	<b>20</b>
Val di Fiemme	<b>7</b>
Feltre	<b>4</b>
Progettone/Vari	<b>45</b>

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

## ► DISLOCAZIONE SEDI SECONDARIE RISTO 3



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

*Solo una struttura è collocata in territorio extra provinciale*

## 3. L'IMPATTO AMBIENTALE NEI SERVIZI

L'attenzione che la cooperativa mette in atto si basa sul principio dell'azione preventiva, in base alla quale la migliore politica consiste nell'evitare fin dall'inizio l'inquinamento e le altre problematiche anziché combatterne successivamente gli effetti. Le modalità di un'utilizzazione razionale delle attrezzature e delle materie prime diventano un imperativo da rispettare da parte di tutti i collaboratori/collaboratrici che operano nelle cucine. L'attenzione continua, posta alle scelte di materiali, attrezzature e materie prime permette di tenere monitorati i parametri che aiutano nella programmazione sia delle attività, sia degli interventi di manutenzione e relative verifiche sulle spese. I principali punti di azione sono:

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

**Scarichi inquinanti:** monitoraggio manutenzione.

**Recupero oli usati:** predisposizione piattaforme recupero oli.

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

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

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

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

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

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

**Rifiuti:** Monitoraggio sugli svuotamenti per struttura.

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'uo-

mo 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 Risto 3 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). È 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 2017.

Utenza	consumo 2017	consumo 2016	emissione equivql. CO2 2017	emissione equivql. CO2 2016
Gas nat.	<b>432.495,18 smc</b>	399.448 smc	<b>846.057 ton</b>	781,41 ton
Energ. Elettr.	<b>3.149.444 kWh</b>	2.787.841 kWh	<b>1.063.409 ton</b>	941.314 ton
<b>Tot. emissione co2</b>	<b>-</b>	-	<b>1.064.255 ton</b>	1.722,724 ton

### TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori

**2. La politica commerciale**

**3. L'impatto ambientale nei servizi**

4. Il sistema economico - sociale

5. Il valore aggiunto

6. La comunicazione

7. Dicono di noi

## Obiettivo 2017

**Produzione di strumenti per sensibilizzare il personale al risparmio energetico.**

Obiettivo parzialmente aggiunto. È stato predisposto materiale informativo per due Comunità. Per il 2018 stato strutturato un piano di formazione dal personale dell'Area Tecnica con tematiche che si avvicinino alla realtà quotidiana delle operatrici.

## ► IL PARCO MACCHINE AZIENDALI

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

### Parco automezzi - 2017

<b>Modalità gestione</b>	noleggio lungo termine	41
	proprietà	8
<b>alimentazione</b>	gasolio	43
	bi-fuel(benzina-metano)	6
<b>classe inquinante</b>	Euro 3	2
	Euro 4	3
	Euro 5	27
	Euro 6	17

## Obiettivo 2017

**1.** Aumento delle percentuali di automezzi euro 5-6 sul totale parco macchine. Obiettivo raggiunto: è stato sostituito un mezzo euro 3 con un mezzo euro 6, pertanto la percentuale di mezzi euro 5 - euro 6 sul totale passa dall'88% /2016 al 90% /2017.

**2.** Introduzione nel parco macchine di almeno un automezzo ibrido. Obiettivo non raggiunto in quanto non vi è stata necessità di sostituzione automezzi.

## ► 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.

Nell'ottobre 2017, durante l'audit dell'Ente certificatore, è stata **mantenuta la certificazione** ambientale per il sito del ristorante self Gaia.

## ► DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI

Risto 3 per poter contribuire attivamente alla riduzione dello spreco alimentare da alcuni anni ha intrapreso 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 nel 2017 è stata realizzata nelle mense dei seguenti istituti scolastici:

- scuola primaria "Don G. Grazioli" e secondaria di I grado "A. Stainer", Lavis
- scuola primaria "A. Schmid", Trento
- scuola primaria Mattarello, Trento
- scuola primaria Clarina, Trento
- scuola primaria "Don L. Milani", Pergine
- scuola secondaria di I grado "T. Garbari", Pergine
- Fondazione Edmund Mach, S. Michele all'Adige



## Obiettivo 2017

**Ampliamento delle quantità donate di "eccedenze alimentari".**

Obiettivo raggiunto. Nel 2016 le strutture convenzionate con Banco alimentare sono state quattro. Nel 2017 il progetto di donazione è stato realizzato in 7 istituzioni scolastiche.

## 4. IL SISTEMA ECONOMICO E SOCIALE TARENTINO

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 partecipa-

zione, senza scopo di lucro. I fondatori sono: Federazione Trentina Cooperazione, Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto, International Cooperative 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"

### TERRITORIO E COMUNITÀ

1. I nostri interlocutori
2. La politica commerciale

#### 3. L'impatto ambientale nei servizi

#### 4. Il sistema economico - sociale

5. Il valore aggiunto
6. La comunicazione
7. Dicono di noi

## ► COLLABORAZIONE E SOSTEGNO ASSOCIAZIONI

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

sostenibilità: crescita e sviluppo che devono essere compatibili con le attese espresse dalla comunità. Risto 3 svolge un'attività di supporto a 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:

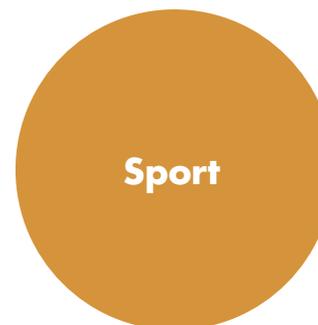


**Solidarietà**

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 2017

- APIBIMI Associazione Promozione Infanzia Bisognosa Mondo Impoverito onlus
- AIRC Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro
- AVPC Associazione Volontariato Pro Ciechi Onlus
- LILT Lega Italiana per la Lotta contro Tumori
- Marcialonga 2017 con LILT
- PUNTO INCONTRO Cooperativa Sociale
- LUCICATE Onlus Associazione di Volontariato
- A.G.S.A.T. Associazione Genitori Soggetti Autistici Del Trentino Onlus
- ADMO Trentino ONLUS - Associazione Donatori Midollo Osseo della Provincia di Trento
- Fondazione Pro Canale Onlus
- ITANICA Associazione Italia-Nicaragua Onlus
- Associazioni Famiglie Unite Onlus
- Associazione Comunità Handicap Onlus
- Associazione Liberamente Insieme per Anffas Trentino
- Emergency ong
- Medici senza frontiere ong
- Fondo La Violenza non è un Destino per Fondazione FAMIGLIA MATERNA
- Lifeline Dolomites Onlus
- Associazione Dilettantistica Danze Sportive DES ETOILES



**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 2017 gli interventi di supporto effettuati dalla nostra società per cultura e sport sono stati così suddivisi:

2017-supporto sport giovanile/ femminile	<b>38.261,00 €</b>
2017-supporto attività sociali - culturali	<b>11.436,23 €</b>

## 5. IL VALORE AGGIUNTO 2017

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

### Distribuzione del valore aggiunto globale netto - 2017



Personale Socio	<b>11.189.159 €</b>	<b>51,4%</b>
Personale Non Socio E Altri Collaboratori	<b>9.467.225 €</b>	<b>43,5%</b>
Pubblica Amministrazione	<b>907.373 €</b>	<b>4,2%</b>
Movimento Cooperativo	<b>8.849 €</b>	<b>0,0%</b>
Azienda	<b>118.513 €</b>	<b>0,5%</b>
Collettività	<b>68.593 €</b>	<b>0,3%</b>

#### ► DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Per meglio evidenziare le ricadute in termini economici, il valore di € 21.759.712 è suddiviso tra:

- Socie/soci:** la quota corrispondente al 51,4% (€ 11.189.159) è destinata alla remunerazione degli stipendi delle Socie/soci.
- Personale non socio e altri collaboratori:** la quota corrispondente al 43,5% (€ 9.467.225) comprende sia le remunerazioni dirette (stipendi, premi) sia indirette (oneri sociali, previdenza integrativa, assicurazione sanitaria, infortuni..).

- Pubblica amministrazione:** l’importo corrispondente al 4,2% (€ 907.373), destinato alla Pubblica Amministrazione, è costituita dalle imposte dirette e altre imposte.
- Movimento cooperativo:** la somma corrispondente di € 8.849 è costituita dai versamenti obbligatori per legge del 3% degli utili al fondo mutualistico (PROMOCOOP)

e alle spese bancarie versate alle Casse Rurali.

- Azienda:** la quota corrispondente al 0,5% (€ 118.513) è destinata al rafforzamento patrimoniale della Società (riserve legali e indivisibili).

- Collettività:** La quota corrispondente al 0,3% (€ 68.593) è destinata alla solidarietà e sponsorizzazioni culturali/sportive.

#### TERRITORIO E COMUNITÀ

- I nostri interlocutori
- La politica commerciale
- L’impatto ambientale nei servizi
- Il sistema economico - sociale**
- Il valore aggiunto**
- La comunicazione
- Dicono di noi

## 6. LA 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 miglio-

rare 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.



1

### Giornalino mensile IN-FORMA

Ogni mese tutte le collaboratrici ricevono, con la consegna della busta paga, il giornalino mensile "Risto 3 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.



2

### Sito internet

Il sito internet [www.risto3.it](http://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](http://www.partyristo3.it) è on line il sito dedicato strettamente alle offerte di Party, il settore che cura il catering sia per Clienti Privati sia per clienti Business.



3

### Pagina Facebook

Sono aperte le pagine aziendali di Facebook **Risto3** **Risto3-party**



4

### Mensile Cooperazione Trentina

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato anche per il 2017 che l'abbonamento gratuito della rivista mensile della Federazione Trentina della Cooperazione sia esteso a tutti i soci che desiderano averne copia.

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 gratuito è garantito anche per le collaboratrici non socie che ne fanno richiesta. Hanno richiesto il rinnovo dell'abbonamento per il 2017 n. 254 socie/collaboratrici.

► **CULTURA ALIMENTARE**

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

alimentare. In quest'ottica l'anno 2017 ha visto il consolidamento di alcune attività e lo sviluppo di nuovi strumenti.



1

**Calendario menu scolastico 2017-2018**

Nell'anno scolastico 2017 – 2018 è stata pubblicata la nuova edizione del Calendario menù, distribuito nelle scuole delle Comunità di valle in cui Risto 3 effettua il servizio di ristorazione scolastica. Nel calendario scolastico 2017-2018, le informazioni relative al servizio (qualità delle materie prime, filiera di produzione, modalità di preparazione delle pietanze), e al menù proposto per i giorni di scuola, sono state integrate con alcuni consigli alimentari riguardanti gli aspetti sociali legati all'alimentazione, ponendo l'accento non solo su "cosa" mangiare, ma anche "come". Convivialità, tradizione, stagionalità e cucinare insieme sono valori fondamentali alla base di un modello alimentare che favorisca lo stato di salute di bambini e ragazzi.



2

**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. Gli interventi di sensibilizzazione, in collaborazione con le Scuole, nell'anno 2017 sono stati effettuati nelle seguenti strutture: scuola secondaria di I grado "C. Andreatta", Pergine (6 classi), scuola primaria "A. Andreatta", Bedollo (3 classi), scuola primaria Madrano (2 classi), scuola primaria "G. Rodari", Pergine (3 classi), scuola primaria "L. Senesi", Canale (2 classi), scuola primaria "C. Collodi",

Susà (4 classi), scuola primaria Vigolo Vataro (3 classi), scuola primaria Bosentino (3 classi), scuola primaria Levico Terme (4 classi), scuola primaria Caldonazzo (2 classi), scuola primaria Calceranica (1 classe), scuola primaria Tenna (1 classe). Scuola secondaria di I grado "G. Prati", Ponte Arche - Comano Terme (9 classi). Fondazione E. Mach - Istituto Agrario S. Michele A/A (1 classe). Scuola primaria "U. Moggioli", Povo (2 classi). Scuola primaria "G. A. Tomasi", Villazzano (2 classi).



TERRITORIO E COMUNITÀ

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

## ► CULTURA ALIMENTARE



3

### Sito web per la ristorazione scolastica

Tramite il sito [menuscuole.it](http://menuscuole.it), genitori, studenti e addetti ai lavori possono conoscere il menù proposto quotidianamente negli istituti scolastici in cui Risto 3 effettua il servizio ristorazione, e scaricare i moduli per la richiesta di somministrazione di diete particolari in caso di celiachia, allergie e regimi alimentari differenziati per motivi etico-religiosi e medici. Inoltre iscrivendosi alla Newsletter, è possibile rimanere costantemente aggiornati sugli eventi e le iniziative proposte da Risto 3 nell'ambito della ristorazione scolastica e dell'educazione alimentare.

### Educa allo sport, educa alla vita

L'importanza del movimento nell'età infantile e adolescenziale



4

### Interventi di sensibilizzazione rivolti alla cittadinanza

La Comunità delle Giudicarie in collaborazione con Risto 3 ha organizzato una serata informativa rivolta alla cittadinanza, dal titolo "Educa allo sport, educa alla vita. L'importanza del movimento nell'età infantile e adolescenziale", tenutasi mercoledì 5 aprile a Tione di Trento.

Durante l'intervento è stato trattato il tema dell'attività fisica rivolta a bambini e ragazzi, illustrando non solo i benefici fisici, ma anche quelli psicologici e comportamentali che ne derivano.

È stato inoltre sottolineato il ruolo educativo dell'adulto nel contesto dell'attività sportiva, sia in veste di genitore che in quella di allenatore. L'incontro è stato tenuto dal dott. Egidio Dipede, specialista in medicina dello sport, dalla dott.ssa Brunel-

la Valenti, psicoterapeuta esperta in psicologia dello sport, e dal dott. Andrea Maino, dietista presso l'Ufficio Sicurezza Alimentare e Dietetica Risto 3.

## 7. 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 pre-

cedentemente, in merito alle esigenze degli stakeholder, colloquiando con alcuni di essi. Abbiamo intervistato: Giorgio Butterini Presidente Comunità di Valle delle Giudicarie;

Giuliano Eccher, titolare ortofrutta “L’orto di Eccher” -Pergine Valsugana; Guido Ghersini-Presidente Cooperativa Sociale “A.Guardini” -Rovereto.

### ► INCONTRO CON GIORGIO BUTTERINI - PRESIDENTE COMUNITÀ DI VALLE GIUDICARIE

**Dott. Butterini, il rapporto fra la Comunità delle Giudicarie e Risto 3 è ormai decennale. Un bilancio dopo oltre 10 anni di collaborazione.**

Desidero esprimere sincera soddisfazione per il servizio offerto, per varie ragioni: innanzitutto la Società cooperativa garantisce puntualmente il rispetto dei parametri stabiliti nel capitolato ed in particolare assicura la qualità dei prodotti, tutti di certificata provenienza; in secondo luogo vanno sottolineate la professionalità, la serietà e la passione dimostrata dal personale preposto. Non perdo mai occasione per ricordare che, oltre alle caratteristiche delle materie prime, è la componente umana a determinare il vero valore aggiunto in qualsiasi campo: ritengo infatti che la scelta di Risto 3 di investire su risorse, per lo più donne, che lavorano, ma soprattutto vivono sul territorio abbia determinato ottimi risultati, anche in funzione del fisiologico “senso di appartenenza” che si genera quando un professionista è chiamato a mettersi a servizio della propria gente. In sintesi, ritengo che la qualità dei prodotti, quella delle persone e la definizione di criteri e procedure rigorosi determinino simbioticamente una buona alchimia, che tendenzialmente

si traduce in soddisfazione del committente come dell’utente.

**La Comunità di Valle si è dimostrata lungimirante, nella costruzione dell’appalto, puntando sulla comunicazione famiglie/Azienda fornitrice del servizio.**

Concordo nel rilevare che alcuni criteri introdotti nel capitolato di gara e volti a favorire la promozione di azioni culturali e comunicative verso i fruitori del servizio e le loro famiglie costituiscano uno degli aspetti distintivi e più innovativi del progetto. La Comunità di Valle è fortemente impegnata nel sostegno di iniziative mirate a garantire il diritto alla salute dei cittadini: ritengo che su questo tema un valore essenziale vada attribuito alla prevenzione ovvero alla pianificazione di politiche di informazione e sensibilizzazione. Le svariate attività di incontro e confronto con i ragazzi e con le famiglie risultano utilissime per l’incanto di buone abitudini alimentari, che rappresentano il miglior presupposto per la conduzione di una vita sana. Ho apprezzato anche la “formula” adottata da Risto 3, che si distingue per l’utilizzo di un linguaggio sempre chiaro e che si traduce in consigli molto pratici e concreti.

**Quali sono le Sue richieste/esigenze verso la Cooperativa?**

Nelle riunioni informative rivolte ai famigliari noto la partecipazione di numerosi genitori, che però non rappresentano che una minima parte degli alunni presenti nei plessi scolastici raggiunti dal servizio. Sicuramente una comunicazione efficace e soprattutto oggettiva deve costituire una delle prerogative specifiche anche della sfera amministrativa: rispetto al tema dell’educazione alimentare, dovremmo continuare a ricercare soluzioni utili a raggiungere il maggior numero di persone. Le nuove tecnologie mettono a disposizione strumenti molto performanti e fortemente introdotti nella moderna dimensione sociale ed è in ragione di questo che potrebbero essere studiate nuove forme di diffusione della cultura alimentare, abbracciando magari anche discipline diverse ma affini come la mobilità sportiva e le attività aerobiche in senso lato. Insomma il cibo, uno degli elementi essenziali della nostra vita, dovrebbe costituire un’opportunità per nutrire l’organismo anche di sane consapevolezza e abitudini virtuose da applicare regolarmente nella quotidianità. Questo obiettivo potrebbe essere raggiunto attraverso una progettualità condivisa tra Comunità, scuola e gestore del servizio mensa.

#### TERRITORIO E COMUNITÀ

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

#### 6. La comunicazione

#### 7. Dicono di noi



## ► INCONTRO CON GIULIANO ECCHER

Titolare ingrosso e negozio "Eccher Ortofrutta" - Pergine Valsugana



### Il nostro impegno e la fiducia dei clienti. I nostri due frutti migliori.



Ci sono due frutti che coltiviamo da 40 anni e che ci rendono particolarmente orgogliosi: il primo è l'impegno e dedizione che giorno dopo giorno la nostra famiglia insieme ai nostri collaboratori impiegano nello svolgere il proprio lavoro, un lavoro fatto davvero con amore. Il secondo è la costante fiducia che ci accordano i nostri numerosi clienti composti da famiglie, scuole, comunità e ristoranti del Trentino.

Da 40 anni clienti soddisfatti? Una bella soddisfazione anche per noi.



ingrosso-dettaglio frutta & verdura  
**ECCHER GIULIANO**

L'ORTO di **ECCHER**

### Sig. Eccher, lei è uno dei maggiori fornitori di Risto 3. Ci racconti come è iniziato questo rapporto.

Il rapporto con Risto 3 è iniziato, ed è andato avanti con fasi alterne, per poi assestarsi ad oggi, fin dal 1982. A quei tempi c'erano solo due grossisti sul territorio. Il rapporto era diretto con le cuoche delle strutture, sia scolastiche, aziendali e self (quando le strutture non erano così numerose). Adesso l'informatizzazione, sia da parte nostra sia da parte vostra, ha reso più efficienti i processi degli ordini.

Abbiamo ottenuto la certificazione ISO 9001 e la certificazione "Commercializzazione prodotti biologici" nel 2005 e questo ci permette e facilita nel rispondere alle esigenze del cliente in maniera sempre più efficiente. Nel tempo abbiamo conosciuto molte collaboratrici di Risto 3 e con qualcuna è rimasto un rapporto di stima e amicizia. L'aspetto della relazione è quello che da sempre caratterizza la nostra impronta aziendale. Le difficoltà della vita mi hanno insegnato il rispetto dell'altro, sempre partendo da una base di correttezza e fiducia. Con il mio gruppo di lavoro, dove una parte importante hanno mia moglie Ines e mio figlio Carlo, ho cercato appunto di impostare una modalità di rapporto dove la sicurezza dei diritti porta ad un approccio positivo al lavoro per seguire al meglio le esigenze dei vari clienti, sia privati sia aziendali.

La nostra azienda ha fatto del rapporto qualità/prezzo un punto importante perché trattando ortofrutta ritengo fondamentale porre massima attenzione su ciò che mangiamo ogni giorno. I clienti sia all'ingrosso, sia nei due negozi al dettaglio, ci riconoscono per le forniture di qualità che significa salubrità, meno scarti e meno lavoro a beneficio di tutti.

### La vostra Azienda è molto strutturata sul territorio. Come vive il rapporto con la cooperazione?

Praticamente io sono nato con la cooperazione! Mio nonno è stato il Socio fondatore della cooperativa di consumo nella frazione di Valcanover. Io ho fatto l'amministratore della Cassa rurale di Pergine per 9 anni. E i miei figli, appena maggiorenni, sono diventati Soci anche loro. Credo la cooperazione abbia dato una grossa mano sia livello economico sia a livello imprenditoriale alle nostre zone e, nel contempo, abbia creato cultura anche valoriale. Negli ultimi anni però faccio un po' di fatica a collocarmi nelle nuove proposte ai vari livelli di cooperazione. Spero sia una fase transitoria. I cambiamenti della società portano sempre difficoltà. Speriamo che passi e si trovi una nuova linea di condotta per tutta la collettività.

### La Sua Azienda è una delle storiche fornitrici di Risto 3. Quali sono le sue richieste/esigenze verso la Cooperativa?

Da una parte riconosco a Risto 3 una correttezza di rapporti commerciali. Sottolineo questo aspetto perché mi è capitato di avere rapporto anche con altre grosse Aziende e Cooperative e non tutti sono andati a buon fine! Dall'altra parte auspico che continui un rapporto di comunicazione che tenga conto di un "dare/avere" vicendevole fra le nostre realtà aziendali. I benefici di una riconosciuta correttezza, storicità, conoscenza delle persone devono portare ad una flessibilità reciproca, ad una comunicazione chiara e rispettosa dei ruoli. Ma si sa quanto sia difficile comunicare in modo efficace nel mondo moderno!

Ringrazio Risto 3 che ci ha fatto crescere e speriamo di continuare a camminare insieme.

## ► INCONTRO CON GUIDO GHERSINI

Presidente Cooperativa Sociale onlus "A.Guardini" - Rovereto

### INCONTRIAMO

dott. Ghersini, Presidente della Cooperativa sociale onlus "A.Guardini", nella sede della Cooperativa stessa. La Società Cooperativa Sociale "A. GUARDINI" è un Centro Diurno Socio Occupazionale che accoglie persone diversamente abili di ambo i sessi ad ultimazione dei percorsi di formazione scolastica.



**Risto 3 da un paio di anni richiede la collaborazione della Cooperativa per la produzione di addobbi per le proprie feste e ricorrenze interne. Ci presenta la vostra Cooperativa per conoscerla meglio?**

La Cooperativa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione, in forma di impresa, dei servizi socio-sanitari, culturali ed educativi. Tutte le attività riabilitative, abilitative ed educative, sono realizzate con un forte coinvolgimento delle famiglie attraverso programmi di lavoro strutturati e monitorati nel tempo, con la mediazione del Servizio Sociale. La Società Cooperativa Sociale "Amalia Guardini" viene fondata il 18 aprile 1980 in seguito ad una intuizione della signorina Amalia Guardini, allora Direttrice dell'Istituto Opera "Armida Barelli", e nel 1991 le è stata dedicata, alla memoria, questa realtà sociale. Nel tempo l'attività lavorativa diventa occasione di ulteriore crescita e di formazione per l'utente, fondamentale per lo sviluppo di abilità potenziali ancora disponibili, attraverso l'apprendimento di nuove conoscenze, la generalizzazione di abilità già possedute e di comportamenti acquisiti da utilizzare in ambito sociale più allargato.

**Che tipologia di attività svolgete presso il centro?**

Nel dicembre dell'anno 2003 ha luogo il trasferimento nell'attuale sede di via Pasqui 63, con una accoglienza, ad oggi, di 42 utenti ed un gruppo allargato di dipendenti (14). Nella nostra mission fondano le radici i valori fondamentali che ispirano il nostro lavoro quotidiano. Ogni valore, a sua volta, si esprime tramite principi che guidano l'intero sistema di governance della Cooperativa: buon clima organizzativo, apprendimento, divertimento, buon umore, collaborazione, equilibrio. Le attività proposte sono: n. 2 **laboratori creativi** nei quali si predilige l'attività manipolativo-creativa

con i materiali più diversi (oggetti in feltro, collane, orecchini, bomboniere); **assemblaggio** dove si eseguono lavorazioni in conto terzi per ditte esterne del territorio (scatole, assemblaggio di pezzi vari, materiale elettrico, imbustamento, confezionamento regalistica, ...). L'ultimo nato è "**L'ANGOLO DI AMALIA**", punto **vendita** presso la Cooperativa dove si possono acquistare i diversi prodotti frutto del lavoro dei ragazzi inseriti. Inaugurato nel dicembre 2016, il punto vendita è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00 con accesso da via Pasqui. L'approccio educativo impiegato in tutti i laboratori mette al centro la persona che, attraverso il lavoro, mantiene le abilità possedute, ne sviluppa di nuove, incrementando la propria autonomia e di conseguenza la propria autostima.

**E per il futuro?**

A breve inizieremo il percorso per l'accreditamento richiesto dalla PAT per l'offerta di servizi sociali. Dobbiamo inoltre lavorare per adeguarci alla normativa europea inerente la gestione della privacy e implementare il nostro sistema di Gestione Qualità. Penso che dobbiamo anche ampliare la nostra rete di collegamenti con il territorio sia per una maggiore efficacia delle nostre proposte, sia per fare massa critica con altre realtà simili. Il primo passo: ad aprile partirà un progetto sperimentale di accoglienza residenziale denominato "PUNTO MIO" per utenti anche di altre realtà, in collaborazione con la Cooperativa Villa Maria, Macramè ed i Servizi Sociali di Rovereto e della Comunità di Valle della Vallagarina.

Contemporaneamente si è avviato un progetto di inclusione per i nostri utenti presso l'Osteria n.1 della Cooperativa Dal Barba, anche qui in collaborazione con Villa Maria.

Per chiudere la nostra Cooperativa offre la possibilità di "accoglienza privata" sia direttamente, sia con la mediazione dei Servizi sociali.

## TERRITORIO E COMUNITÀ

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

### 7. Dicono di noi



# SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

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

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

# 1. LA POLITICA DELLA QUALITÀ INTEGRATA

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

te, 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.

## ► POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SISTEMI DI GESTIONE

### 1 Qualità dei processi e dei prodotti/servizi

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

### 2 Sicurezza alimentare

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

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

### 3 Salute e sicurezza delle persone

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

sone sui rischi cui sono sottoposte. Accrescere la consapevolezza di tutto il personale in merito all'importanza del rispetto delle regole stabilite in tema di salute e sicurezza per garantire la propria incolumità e quella delle altre persone presenti nei luoghi di lavoro.

- Coinvolgere tutti i lavoratori e le persone cui sono stati assegnati compiti specifici in materia di salute e sicurezza, nel processo di implementazione e verifica del sistema di gestione.

### 4 Responsabilità sociale

- 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.

**1. La politica della qualità integrata**

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

**5 Tutela e rispetto dell'ambiente**

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

**6 Rispetto della legalità**

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

Per quanto riguarda il "Sistema Qualità" della Cooperativa, il 2017 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 2017 si sono svolti da parte dell'Ente DNV n. 3 audit:



8 osservazioni  
4 opportunità  
miglioramento



5 osservazioni  
2 opportunità  
miglioramento



2 osservazioni

### Obiettivo 2017

**Mantenimento delle certificazioni in vigore**  
Obiettivo raggiunto. Nell'anno 2017 l'Ente BUREAU VERITAS ha effettuato: n. 1 audit

ricertificativo per il mantenimento del certificato in base alla norma OHSAS 18001. La verifica ha dato esito positivo per il

mantenimento della certificazione. Alle minori sono state date risposte per la risoluzione; le osservazioni sono state inseri-

te nel "Piano di miglioramento" per ogni Area di riferimento.

## 2. LA FILIERA DELLA QUALITÀ RISTO 3

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

Il Sistema Qualità Integrato (Qualità, Sicurezza alimentare, Ambiente, 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 Risto 3 è consapevole che la soddisfazione del Cliente, obiettivo principale dell'attività specifica, passa da una buona scelta dei fornitori, attraverso una distribuzione delle merci efficace ed efficiente anche da un punto di vista ambientale, alla preparazione nelle cucine con relativi controlli sulla sicurezza alimentare, alla lettura dei "gusti" dei Clienti nelle proposte dei menù.



# 3. I FORNITORI

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

## I PRINCIPALI CRITERI PER LA SCELTA DI UN FORNITORE SONO:

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

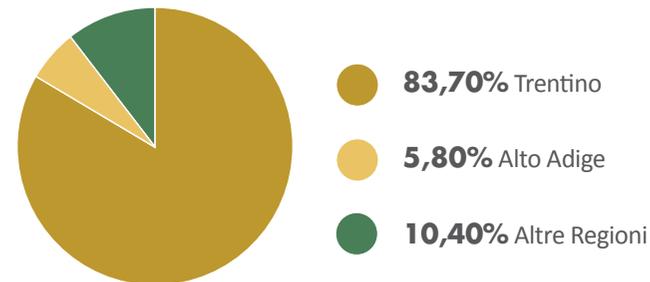
Un criterio base che guida l'orientamento commerciale di Risto 3 è l'attenzione ai Fornitori del territorio, in base alla tipologia di richieste. Tali criteri sono applicati seguendo la procedura specifica che procede dalla **selezione** alla **qualifica finale** del Fornitore. La consapevolezza della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

## ► FORNITORI FOOD

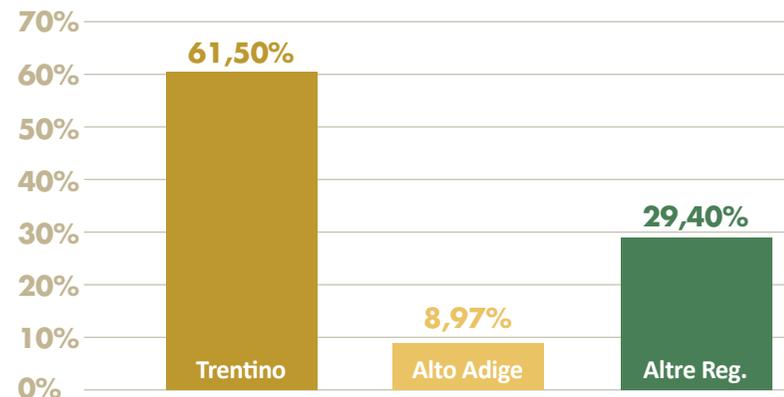
Per quanto riguarda i fornitori FOOD, con fatturato superiore a € 1.000/anno, le caratteristiche territoriali e di incidenza del fatturato sull'economia locale sono quelle evidenziate nella tabella sottostante.

Il rapporto con fornitori con sede nel territorio della regione Trentino corrisponde al 61,5% del totale dei fornitori. Il fatturato derivante da rapporti con fornitori del territorio corrisponde all'83,70% dei propri acquisti FOOD.

### % fatturato fornitori per area geografica:



### % fornitori per area geografica:

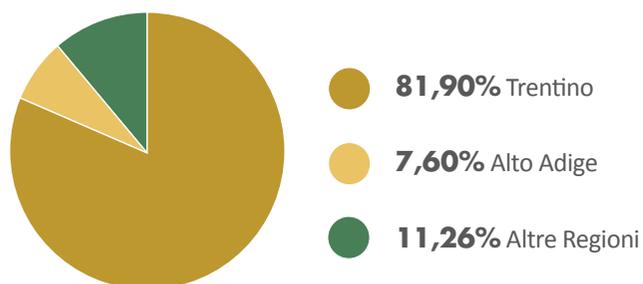


1. La politica della qualità integrata
2. La filiera della qualità Risto 3
3. I fornitori
4. I prodotti alimentari
5. Sicurezza alimentare servizio dietetica
6. La Soddisfazione del cliente

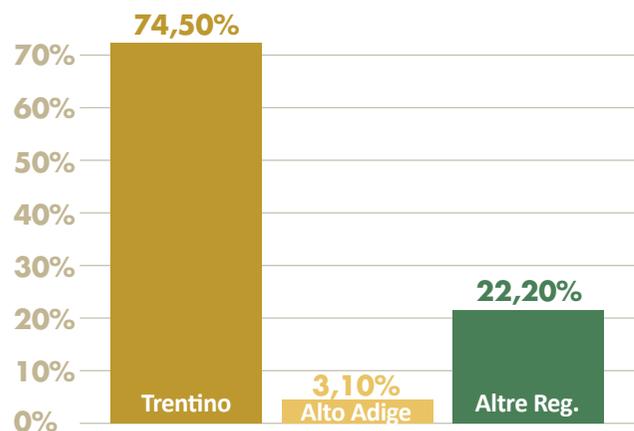
## ► FORNITORI NO FOOD

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

### % fatturato fornitori per area geografica:



### % fornitori per area geografica:



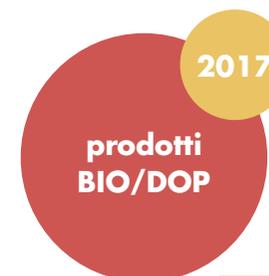
Il 81,90 % del fatturato degli acquisti NO FOOD è rappresentato dalla collaborazione con Fornitori del Trentino.

## 4. I PRODOTTI ALIMENTARI

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

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

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



2017

prodotti  
BIO/DOP

### **pasta semola**

58% da agricoltura biologica

### **yogurt**

41% da agricoltura biologica

### **mele**

64% da agricoltura biologica

### **formaggi**

60% DOP

2017

prodotti  
territorio

**mele** 92 % di origine T.A.A.

**yogurt** 89 % di origine T.A.A.

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

**trote** 100% di origine trentina

**latte** 53 % di origine T.A.A.

**formaggi** 48 % di origine T.A.A.

**pane** 100% da panifici locali

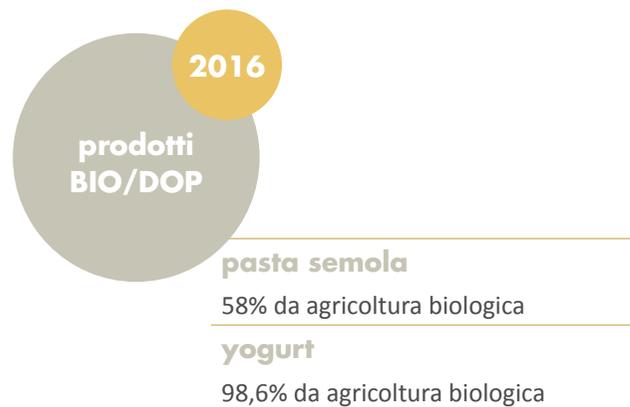
SERVIZI, CLIENTI,  
MERCATO

1. La politica della qualità integrata
2. La filiera della qualità Risto 3

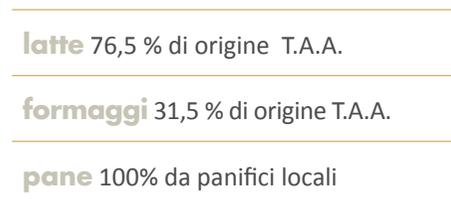
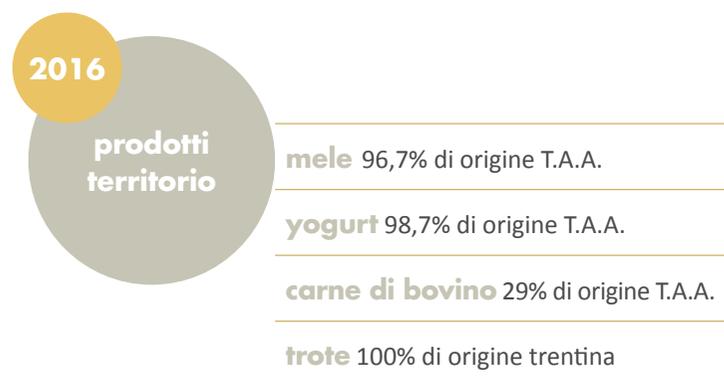
**3. I fornitori**

**4. I prodotti alimentari**

5. Sicurezza alimentare servizio dietetica
6. La soddisfazione del cliente



**Obiettivo 2017**  
Aumento della percentuale di acquisto prodotti biologici e locali. L'obiettivo è stato aggiunto suddividendo gli aumenti di acquisti tra BIO/DOP e prodotti del territorio Trentino - Alto Adige.



# 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.

**Controlli  
2017**

**167** Visite per la sicurezza alimentare

**8** Visite per la gestione dietetica

**Controlli  
2016**

**236** Visite per la sicurezza alimentare

**57** Visite per la gestione dietetica

## ► 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 2017	
Acqua di rete	<b>100</b>
Misurazione temperatura prodotti	<b>98</b>
Ricerca allergeni in prodotti finiti	<b>14</b>
Prodotti finiti	<b>138</b>
Superfici	<b>402</b>

VERIFICHE ANALITICHE MATERIE PRIME PER TIPOLOGIA (%) 2017	
Carni e derivati	<b>49.4</b>
Latte e derivati	<b>6.4</b>
Olii	<b>8.3</b>
Cereali e derivati	<b>14.0</b>
Pesce e prodotti ittici	<b>10.9</b>
Uova e derivati	<b>2.6</b>
Verdure	<b>5.8</b>

## ► VERIFICHE ESTERNE

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

**Controlli  
2017**

**30** Visite di organi esterni per conto Clienti

**87** Visite Organi ufficiali di controllo

**Controlli  
2016**

**24** Visite di organi esterni per conto Clienti

**65** Visite Organi ufficiali di controllo

## ► ELABORAZIONE DI PROPOSTE ALIMENTARI PER TARGET PARTICOLARI

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

# 6. LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

**La soddisfazione dei Clienti è l'obiettivo di tutta l'azione Risto 3.**

Anche nel corso del 2017 è continuato il monitoraggio della "qualità percepita dai clienti" focalizzando la verifica sugli istituti scolastici.

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.

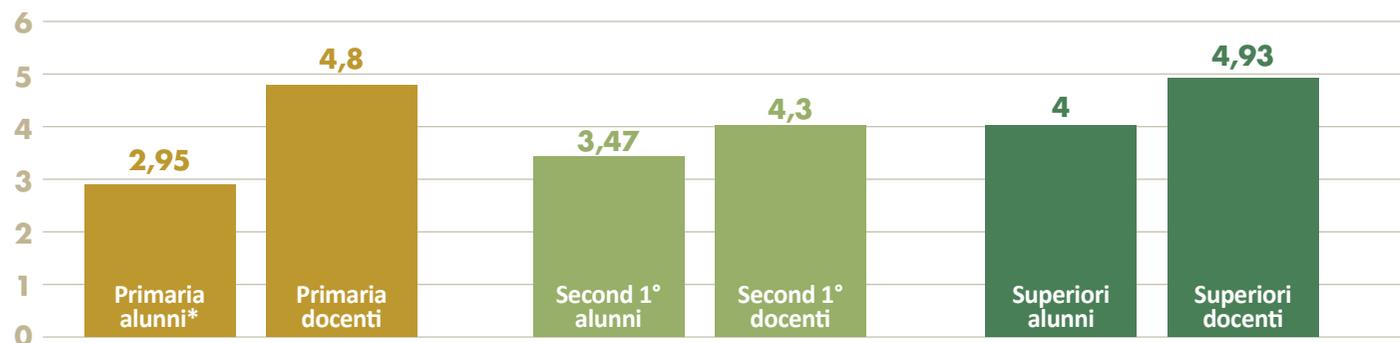
Oltre al metodo del questionario cartaceo, la Cooperativa ha approntato un **questionario on line**, sperimentato nel 2016, e pronto ad essere utilizzato su richiesta.

SERVIZI, CLIENTI,  
MERCATO

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

## ► SODDISFAZIONE SCUOLE

### Medie soddisfazioni istituti scolastici 2017



\*Scala Valore alunni Scuola primaria 1= min. 5= max/ docenti 1= min. 6= max.  
Scala valori tutti gli altri Istituti (alunni-docenti) 1= min. 6= max

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).

Come definito nella procedura interna "Soddisfazione del Cliente", l'obiettivo della soddisfazione nelle realtà scolastiche deve attestarsi attorno al 70% corrispondente ad una media del valore "4".

## ► RECLAMI

Nella procedura "Soddisfazione cliente" il reclamo è uno degli strumenti che permettono la cliente si comunicare con la Cooperativa evidenziando problematiche

inerenti il punto di servizio. Risto 3 vede questa modalità come necessaria per rispondere nella maniera più efficace a situazioni di problematicità. Per questo il

personale è sollecitato a farne uso, tramite il format sullo smartphone, permettendo agli Uffici di gestire nella maniera più consona le problematiche sollevate.



SERVIZI, CLIENTI,  
MERCATO

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

**6. La soddisfazione del cliente**

**Obiettivo 2017**

**Mantenimento oltre il 75% di soddisfazione percepita dal cliente nei ristoranti self e ristorazione aziendale.**

L'obiettivo è stato modificato. L'attività nel corso 2017, considerate le richieste delle Comunità di Valle, è stata incentrata nel settore scuola.

Nel 2018 la rilevazione della soddisfazione sarà maggiormente incentrata sulle realtà della ristorazione

aziendale e inter-aziendale. 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.

► **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 2017 si attesta sulla media di 4.50 ( su 6). Hanno risposto al questionario soddisfazione 95 Clienti.

► **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.



**SEDE LEGALE:**

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

**APERTURA AL PUBBLICO**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

**RISTO 3 – BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2017**

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

Stampa: GRAFICHE FUTURA - Trento  
Finito di stampare nel mese di maggio 2018  
Per la stampa del documento è stata usata carta naturale ECF.



[www.risto3.it](http://www.risto3.it)