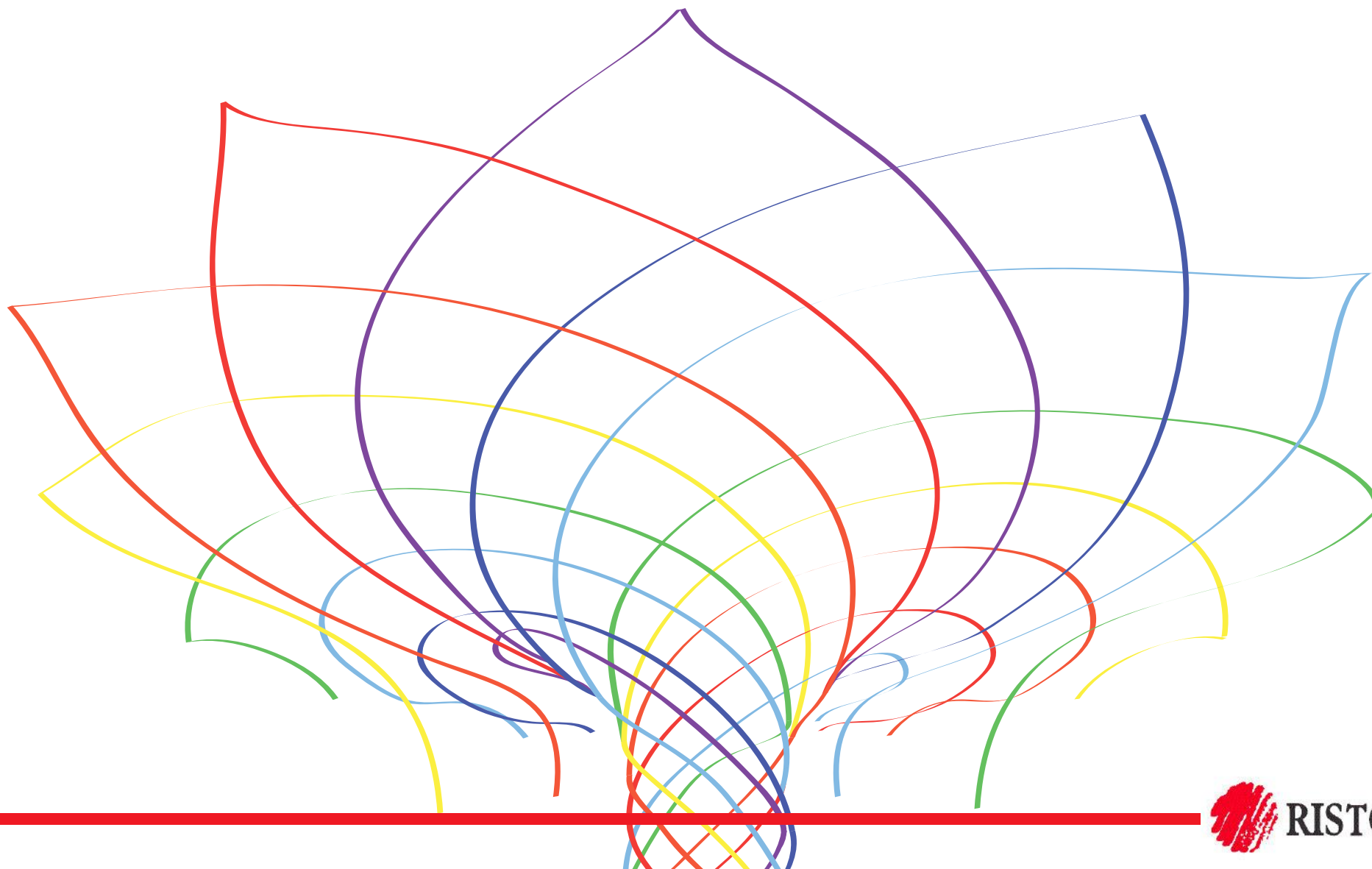


# BILANCIO SOCIALE 2015

PARTECIPAZIONE PERSONE EDUCAZIONE CULTURA INSIEME GUSTO & BENESSERE TERRITORIO CAMBIAMENTO LAVORO RISPETTO





# INDICE

<b>Presentazione della Presidente .....</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Cap. 1 Identità aziendale.....</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Cap. 2 Soci/ Socie e collaboratori .....</b>	<b>pag. 11</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Tendere a garantire la continuità occupazionale di soci e collaboratori, migliorandone le condizioni lavorative, professionali ed economiche.</i></li><li>• <i>Sviluppare una società cooperativa dinamica promuovendo l'autogestione attraverso il coinvolgimento, la partecipazione, la formazione e l'informazione.</i></li><li>• <i>Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti di donne e agevolare l'integrazione dei lavoratori di categorie deboli.</i></li></ul>	
<b>Cap. 3 Territorio e Comunità.....</b>	<b>pag. 29</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Consolidare il radicamento nel territorio trentino, sviluppandolo nelle zone limitrofe.</i></li><li>• <i>Contribuire al miglioramento economico, sociale e ambientale dei territori dove si opera.</i></li><li>• <i>Sviluppare alleanza, accordi e integrazioni con enti e Aziende dando priorità al mondo cooperativo.</i></li></ul>	
<b>Cap. 4 Servizi, clienti e mercato .....</b>	<b>pag. 43</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Migliorare gli standard qualitativi dei servizi nell'ottica della soddisfazione del Cliente.</i></li><li>• <i>Tendere alla massima sicurezza alimentare.</i></li><li>• <i>Dare preferenza all'utilizzo di prodotti di qualità e locali.</i></li></ul>	



# PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE

## **PARTECIPAZIONE, PERSONE, EDUCAZIONE, CULTURA, INSIEME, GUSTO E BENESSERE, TERRITORIO, CAMBIAMENTO, LAVORO, RISPETTO...**

... Queste le parole che hanno fatto da filo conduttore in Risto3 per tutto l'anno trascorso. L'evento Expo 2015 ha messo in luce le tante tematiche che da sempre abbiamo ben presenti nel nostro agire quotidiano.

La forte consapevolezza che nel mondo esistono ancora enormi ingiustizie sociali e si sprecano quotidianamente immense risorse naturali oltre che alimentari, accresce la nostra voglia di cambiamento attraverso una nuova cultura e una forte educazione al rispetto reciproco e alle cose che ci circondano, per un consumo giusto e consapevole, rispettando tutte le differenze. Per questo siamo cosce che la sostenibilità sociale, ambientale ed economica sarà la chiave per perseguire il miglioramento di tutte noi e della comunità nella quale e per la quale operiamo.

Fondamentale è stata la partecipazione, come significative sono le azioni intraprese nella nostra attività per portare avanti con forza e concretamente, la nostra mission aziendale e i nostri valori dove persone, territorio, qualità e benessere del lavoro e della vita, sono essenziali per migliorare il presente e il futuro di tutte noi.

Condividere le scelte e i risultati ci rafforza, ci fortifica e accogliere i bisogni e i suggerimenti di tutte voi è fondamentale per cooperare e lavorare bene insieme.

Proseguiremo sul percorso che abbiamo intrapreso, così da accelerare il cambiamento, avendo ben chiaro che al centro ci siano le nostre persone, la nostra correttezza ma soprattutto la nostra credibilità e la nostra storia.

## **STRUTTURA DEL DOCUMENTO**

Il Bilancio 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.

Nella stesura del presente documento è stata posta attenzione, su sollecitazione del Direttore e della Presidente, al linguaggio di genere. Da ciò deriva come i testi siano equamente suddivisi tra il genere maschile e il genere femminile senza, a nostro giudizio, inficiare il contenuto o la facilità di lettura.

La struttura del Bilancio Sociale 2015 inizia con una breve descrizione dell'"Identità Aziendale" per poi mettere in evidenza gli indici aziendali seguendo le linee guida indicate dal GBS (Gruppo studio per il Bilancio Sociale) illustrati in base ai punti della Mission Risto3.

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

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 non soci è stampata un'edizione ridotta per un primo approccio di conoscenza alla cooperativa.



capitolo 1

# IDENTITÀ AZIENDALE

# 1. CHI SIAMO

## **RISTO 3: UNA STORIA DI COOPERAZIONE TRENTINA**

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

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

E' da queste cooperative che, dopo un periodo nel quale opereranno autonomamente, nel 1991 nascerà la Cooperativa RISTORAZIONE DEL TRENTINO che in seguito prenderà la denominazione di RISTO 3.

L'attività si amplia in continuazione e, dalle poche unità iniziali, si arriva a superare le 1000 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 e lavoratori.

# 2. SETTORI DI ATTIVITÀ

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

## **Ristorazione commerciale**

Ristoranti self, ristoranti e bar aperti al pubblico

## **Ristorazione aziendale e interaziendale**

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

## **Ristorazione sanitaria /Terza età**

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

## **Ristorazione scolastica**

Gestioni all'interno degli istituti scolastici.

## **Catering Party**

Ristorazione in occasione di eventi, manifestazioni e ricorrenze.

## **Servizi di consulenza e forniture**

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



## 3. LA MISSION

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

### **Soci e Collaboratori**

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

### **Territorio e Comunità**

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

### **Servizi, Clienti, Mercato**

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

## 4. CODICE ETICO

Risto 3 è sempre stata impegnata nel miglioramento, dal punto di vista etico, delle relazioni lavorative con Socie, collaboratori, Clienti, partner, fornitori. Questo valore è formalizzato nel Codice Etico che costituisce un riferimento per tutti i soggetti che collaborano con la cooperativa. In primo luogo per chi è chiamato a governarla, amministrarla e gestirla.

Per questo, dal 2006, Risto 3 si è dotata di un Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che la Cooperativa riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento dell'attività d'impresa.

I principi e le disposizioni del Codice Etico declinano gli obblighi generali di diligenza, correttezza e lealtà che qualificano l'adempimento delle prestazioni lavorative e il comportamento nell'ambiente di lavoro.

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, per tutte le persone legate da rapporti di lavoro subordinato con Risto 3 e per tutti coloro che operano per Risto 3, quale che sia il rapporto, anche temporaneo (fornitori, consulenti, stagisti).

I principi enunciati nel Codice Etico puntano l'attenzione sui seguenti aspetti:

- rispetto delle leggi
- etica nei rapporti di lavoro
- rapporti con clienti, fornitori, concorrenti, collettività
- rispetto delle procedure aziendali in merito a sicurezza alimentare, sicurezza sul lavoro, rispetto ambiente
- rapporti con la Pubblica amministrazione
- prevenzione dei reati societari e documentazione contabile



## capitolo 2

# SOCI/SOCIE E COLLABORATORI

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

# 1. GOVERNANCE E ORGANIZZAZIONE

## PROPRIETÀ E PROCESSO DEMOCRATICO

La società cooperativa è costituita da due soggetti entrambi fondamentali: **l'impresa e le persone**. Risto 3 è una società costituita fra persone che condividono obiettivi comuni unendo le loro forze per affrontare le sfide competitive e innovative del mercato, mettendo al primo posto il concetto di solidarietà e collaborazione sul lavoro che è il principio fondamentale di una cooperativa.

## L'ORGANIZZAZIONE COOPERATIVA

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

## PARTECIPAZIONE SOCIE/SOCI

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

Nel 2015 è stata effettuata un'assemblea sociale di Bilancio con una partecipazione oltre il **93%** delle socie iscritte, comprese le deleghe.

Nel mese di aprile/maggio si sono svolte **n.3** riunioni di zona per l'illustrazione del Bilancio con la presenza del 26% delle Socie/Soci (113 presenti su 400).

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE:

Nel 2015 sono state effettuate n. **9 riunioni del Consiglio di Amministrazione**.

## Composizione del Consiglio di Amministrazione (2014- 2017)

La percentuale femminile è del 60%.

<b>Presidente</b>	Sara Villotti
<b>Vice Presidente</b>	Fausto Potrich
<b>Consigliere/i</b>	

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

## COLLEGIO SINDACALE

Capo sindaco	Luca Chini
Sindaco	Gianfranco Flessati
Sindaco	Mauro Zanella

## DIREZIONE TECNICO- OPERATIVA

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

## 2. SISTEMI DI CONTROLLO

### **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 stessi 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.

### **SISTEMA DI AUDIT INTERNO**

L'**audit interno**, tramite le verifiche nelle aree interne, è un sistema organizzativo per cui l'azienda effettua un check up su sé stessa indipendentemente dalle certificazioni in atto. Compito principale dell'auditor interno è quello di aiutare il vertice aziendale a:

- Tenere sotto controllo le condizioni per il costante miglioramento sia dell'efficacia che dell'efficienza organizzativa.
- Impostare, in collaborazione con tutte le Aree, un valido ed efficace sistema di prevenzione e controllo.

### **ORGANISMO DI VIGILANZA – EX D. LGS 231/ 2001**

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 designati dal CDA sono:**

Presidente	Mauro Zanella
Consiglieri	Luca Chini
Consigliere	Gianfranco Flessati

# 3. L'OCCUPAZIONE

Risto 3, in coerenza con quanto portato avanti dalla società civile, ha perseguito costantemente una gestione secondo i principi della Responsabilità sociale. In un momento storico dove è essenziale favorire una società che tuteli i diritti umani e il rispetto della persona, si ritiene necessario che ogni rapporto di mercato si basi su principi di trasparenza, equità ed efficienza.

La scelta per questo documento è di usare gli indicatori della norma SA8000 come indice per la lettura delle performance aziendali anche se, dal 2016, la Cooperativa ha optato per non rinnovare tale certificazione.

## DIMENSIONI DELL'OCCUPAZIONE

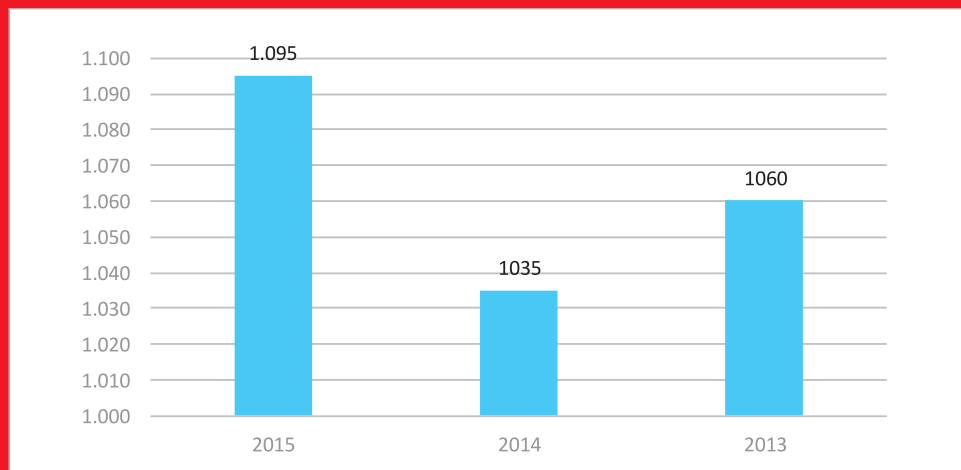
Anche nell'anno 2015, in controtendenza con l'andamento del mercato, Risto 3 è riuscita a garantire la continuità lavorativa a tutte le proprie lavoratrici socie e non.

La percentuale di occupazione femminile si attesta al 90,6 %.

## CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: TIPOLOGIA DI CONTRATTI

Nel 2015 il personale assunto a tempo indeterminato è pari al 46,3% del totale delle assunte. Tale dato è da considerare in presenza di molti contratti nel settore scolastico di carattere stagionale normalmente rinnovati.

## N. COLLABORATRICI/COLLABORATORI NEL TRIENNIO



Tipologia	Maschi	Maschi %	Femmine	Femmine %	Totale
<b>Soci</b>	<b>68</b>	<b>15,8%</b>	<b>363</b>	<b>84,2%</b>	<b>431</b>
<b>Non soci</b>	<b>35</b>	<b>5,3%</b>	<b>629</b>	<b>94,7%</b>	<b>664</b>
	<b>103</b>	<b>9,4%</b>	<b>992</b>	<b>90,6%</b>	<b>1.095</b>

## TEMPI INDETERMINATI - 2015

Tipologia	Maschi	Femmine	Totale
<b>Soci</b>	<b>67</b>	<b>239</b>	<b>306</b>
<b>Non soci</b>	<b>24</b>	<b>178</b>	<b>202</b>
	<b>91</b>	<b>417</b>	<b>508</b>

## TEMPI DETERMINATI - 2014

Tipologia	Maschi	Femmine	Totale
<b>Soci</b>	<b>63</b>	<b>229</b>	<b>292</b>
<b>Non soci</b>	<b>16</b>	<b>173</b>	<b>189</b>
	<b>79</b>	<b>402</b>	<b>481</b>

## CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: L'ETÀ

Nel corso del 2015 sono state 19 le presenze di ragazzi e ragazze che hanno collaborato in forma di **stage** con il personale **Risto 3**, per un periodo che varia da tre settimane a sei mesi a seguito di progetti formativi redatti dal loro ente scolastico o di avviamento professionale.

Enti di riferimento: ANFASS- ENAIP Trento e Belluno-CONSOLIDA- ENFAP- Agenzia del Lavoro- Coop. Ubalda Girella- Coop. La panchina- FIDIA- Coop. Samuele- Coop Progetto 92.

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".

## CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: DIPENDENTI CON CITTADINANZA DIVERSA DA QUELLA ITALIANA

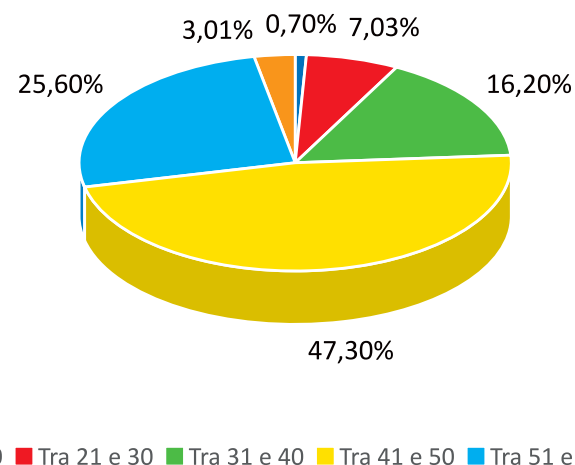
La percentuale di lavoratori/lavoratrici di cittadinanza diversa da quella italiana si attesta al 8,50% delle lavoratrici mantenendo il trend dell'anno precedente. I Paesi rappresentati sono 28.

## CARATTERISTICHE DELL'OCCUPAZIONE: COLLOCAMENTO CATEGORIE PROTETTE

2015 Occupazione categorie protette (Legge 68/1999)	
2015	2014
26	20

## CONDIZIONI DI LAVORO: ORARIO DI LAVORO

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



### ETÀ MEDIA DEI LAVORATORI

Tipologia	Età media
Soci	48
Non soci	44
<b>Media complessiva</b>	<b>46</b>

### DIPENDENTI CON CITTADINANZA DIVERSA DA QUELLA ITALIANA

	Maschi	Femmine	Soci	Non soci	Totale
Extra CEE	4	63	13	54	67
CEE	2	24	8	18	26
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>87</b>	<b>21</b>	<b>72</b>	<b>93</b>

### ORARIO DI LAVORO TEMPO PIENO

Tipologia socio	Maschi	Femmine	Totali
Soci	57	51	108
Non soci	16	17	33
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>141</b>

### ORARIO DI LAVORO PART TIME

Tipologia socio	Maschi	Femmine	Totali
Soci	11	312	323
Non soci	19	612	631
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>924</b>	<b>954</b>

## CONDIZIONI DI LAVORO: 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 2015 le contestazioni scritte inviate sono state n.32

I provvedimenti disciplinari sono stati n. 1 (richiamo scritto.)

## 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 livelli massimi del contratto (Quadro A e Quadro B).

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

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

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

## CONDIZIONI DI LAVORO: DISTRIBUZIONE ASSENZE

ORE ASSENZA 2015	
DESCRIZIONE	ORE 2015
Ore permesso studio	7,00
Ore malattia	34.557,00
Ore maternità	8.446,50
Ore donazione sangue	165,00
Ore congedo matrim.	2.089,00
Ore infortunio	2.370,00
Ore ferie e permessi usufruiti	132.755,50
Ore L. 104	1.820,00

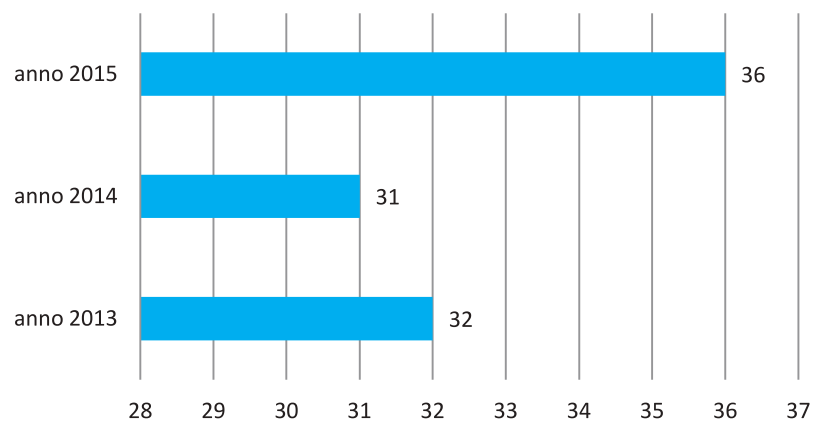
## CONDIZIONI DI LAVORO: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

RAPPORTI SINDACALI	2015	2014
Lavoratrici iscritte	449	465

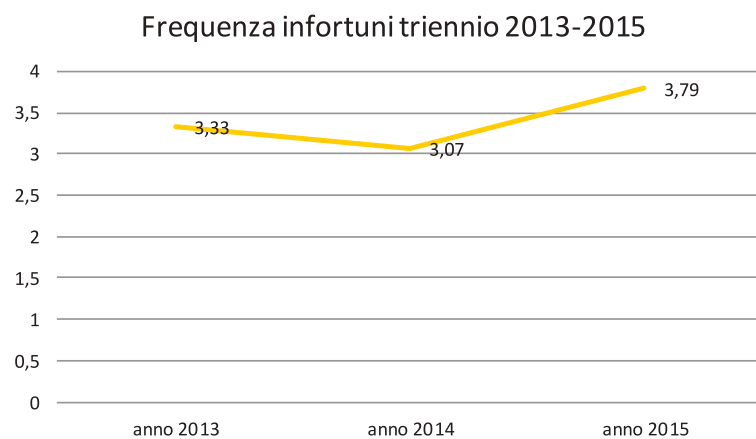


## SALUTE DELLE LAVORATRICI/LAVORATORI: INFORTUNI

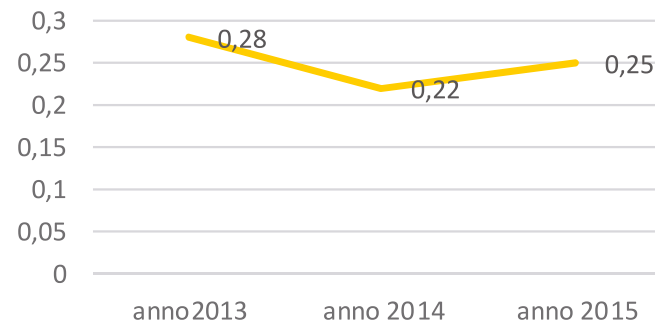
Andamento infortuni triennio 2013-2015



Frequenza infortuni triennio 2013-2015 (n. infortuni/100.000 ore lavorate)



Indice gravità infortuni triennio 2013-2015 (ore infortunio/ore lavorate)



Dal numero degli infortuni, e relative ore di assenza, sono esclusi gli infortuni in itinere.

# 4. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

I miglioramenti per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, rappresenta da sempre, oltre l'adempimento alle normative, un ambito di grande attenzione per Risto 3. La dimostrazione è l'ottenimento della certificazione **OHSAS 18001** nel 2014 e nel relativo mantenimento anche per l'anno 2015.

Il modello di Sistema Gestione sicurezza lavoro (SGSL) coinvolge, con importante impegno, la componente della Direzione e Presidenza, i componenti dell'ufficio Sicurezza, 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.

**Investimenti** per oltre € 900.000,00 sono stati fatti nel 2015 per aumentare la sicurezza dei lavoratori rinnovando i locali, le attrezzature delle cucine e delle linee self service.

E' stato aggiornato un apposito **software gestionale** dedicato alle manutenzioni con l'introduzione di un'anagrafica specifica delle attrezzature dove vengono registrati gli interventi manutentivi programmati e a chiamata.

E' stato inoltre predisposto un calendario di sostituzione delle attrezzature obsolete.

Per la sicurezza delle operatrici che lavorano il sabato e la domenica è stato riorganizzato il lavoro del reparto "Manutenzioni" con un servizio di reperibilità nei giorni festivi e pre-festivi.

E' stata rivista la **procedura della gestione degli infortuni, incidenti, mancati incidenti** che permette una maggiore precisione e velocità di analisi delle cause e delle azioni correttive e preventive. Tale rivisitazione ha portato ad un maggiore approfondimento degli item relativi alla sicurezza sul lavoro evidenziati nella check list utilizzata dall'Ufficio Sicurezza alimentare e in quella in uso ai Coordinatori.

Grazie al **collegamento in rete** di oltre 100 strutture periferiche si sono velocizzate e semplificate le comunicazioni e l'invio di documenti relativi alla sicurezza.

I principali progetti inerenti salute e sicurezza hanno riguardato anche la redazione del **"Codice Condotta Fornitori"**. Il documento pone l'accento alla relazione costante con i fornitori sia per quanto riguarda il rispetto delle regole ambientali e di sicurezza dei propri addetti, sia per quanto riguarda l'approccio alle strutture e alle procedure della Cooperativa.

Grande impulso ha avuto anche il coinvolgimento formativo del personale neo assunto con l'illustrazione delle più importanti criticità e dinamiche del loro lavoro. Inoltre la **formazione** inerente le tematiche "Primo Soccorso" e "Antincendio" ha permesso di dotare le strutture di squadre di pronto intervento motivate e preparate.

Il sistema di SGSL si avvale, per le verifiche continue sul territorio, dell'apporto di 13 Rappresentati dei lavoratori. Dopo apposita formazione e dotati di check list

specifica, svolgono le visite presso le strutture di loro competenza territoriale evidenziando al RSPP eventuali non conformità.

I Rappresentanti per la sicurezza sul lavoro sono:

**ZONA TRENTO:**

Baldessari Alessandro, Benedetti Antonella, Biasioli Emanuela,  
Casagrande Marcello, Casagrande Martino, Gazzini Marco

**ZONA ROVERETO:**

Boninsegna Gabriele, Giuffrida Maria Patrizia, Simonetti Gennaro

**ZONA VALSUGANA:**

Lazzeri Emanuela

**ZONA BASSO SARCA:**

Dulcamara Rossana

**ZONA GIUDICARIE:**

Baldessari Wilma, Collini Romina

**ZONA ROTALIANA:**

Boz Livia

**ZONA FIEMME:**

Cavada Gianluca



# 5. FORMAZIONE

Ogni percorso formativo non può essere concepito come azione “una tantum” ma deve essere 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 2015 la Cooperativa ha impegnato molte risorse per garantire un'adeguata formazione al personale. L'azione formativa si è realizzata in varie forme: corsi tecnico-teorici di base e specifici, affiancamenti operativi erogati da personale specializzato interno e dai coordinatori, documentazione consegnata a tutto il personale in particolare a quello neoassunto, gite formative, ecc. In particolare è stata data priorità alla formazione riguardante le squadre di Pronto Soccorso e Antincendio, i Preposti alla conduzione delle strutture, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Sono stati inoltre organizzati molti incontri con tematiche riguardanti soprattutto:

	<b>N° PARTECIPANTI</b>	<b>ORE FORMAZIONE</b>
<b>Formazione Socie/Soci speciali</b>	<b>22</b>	<b>132</b>
<b>EXPO - percorso formativo</b>	<b>495</b>	<b>3960</b>
<b>Viaggio formativo socie/soci</b>	<b>125</b>	<b>2000</b>
<b>Pre- assemblee di bilancio 2015</b>	<b>113</b>	<b>226</b>
<b>Formazione nuovi assunti</b>	<b>129</b>	<b>258</b>
<b>Formazione professionale</b>	<b>192</b>	<b>898</b>
<b>Formazione sicurezza alimentare</b>	<b>680</b>	<b>1772</b>
<b>Formazione sicurezza sul lavoro</b>	<b>526</b>	<b>1676</b>
<b>Totale</b>		<b>10.922</b>

# 6. LE SOCIE E I SOCI: LA PARTECIPAZIONE

## COMPOSIZIONE BASE SOCIALE/ RINNOVO DELLA SOCIETÀ

### 2015 - SOCIE/SOCI LAV. DIPENDENTI

Tipologia	Maschi	Femmine	Totale
Soci speciali	19	109	128
Soci ordinari	49	254	303
	<b>68</b>	<b>363</b>	<b>431</b>

### 2014 - SOCIE/SOCI LAV. DIPENDENTI

Tipologia	Maschi	Femmine	Totale
Soci speciali	15	116	131
Soci ordinari	49	238	287
	<b>64</b>	<b>354</b>	<b>418</b>

La prevalenza mutualistica (art. 2513 c.c.) corrisponde ad oltre il **64%**

### RINNOVO BASE SOCIALE

Tipologia	Al 31/12/2014	Entrati nel 2015	Usciti nel 2015	Al 31/12/2015
<b>Cooperatori Ordinari Lav. dipendenti</b>	287	26	10	303
<b>Cooperatori Speciali Lav. dipendenti</b>	131	27	30	128
<b>Cooperatori Ordinari Lav. autonomi</b>	1			1
<b>Sovventori (Persona giuridica)</b>	1			1
<b>TOTALE</b>	<b>420</b>	<b>53</b>	<b>40</b>	<b>433</b>

## IL RINNOVO DELLA SOCIETÀ

Le uscite dei cooperatori Soci Ordinari è dovuta a pensionamenti e dimissioni per cambio attività.

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

- **Soci cooperatori ordinari**
- **Soci cooperatori categoria "speciale"**

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

- avere in essere un contratto di lavoro e aver maturato una buona conoscenza professionale, sociale e cooperativa;
- impegnarsi a versare quote di capitale sociale per almeno € 1550,00 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 del diretto Coordinatore/Coordinatrice, risponde a termini di Statuto per l'ammissione o meno. L'aspirante Socio/Socia 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.

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. In Risto 3 è presente n. 1 socio sovventore (CAMST).

# 7. WELFARE AZIENDALE PER SOCIE E COLLABORATORI

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

A favore di tutti i Collaboratori e collaboratrici socie e non, Risto 3 ha sistematizzato in un documento reperibile sul sito della Cooperativa **“Aree di intervento Politiche sociali”**, 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.

## RISTORNO

I Soci/Socie partecipano alla redistribuzione del reddito prodotto attraverso il ristorno che è un meccanismo che permette, in presenza di risultati positivi e della prevalenza mutualistica, di distribuire, con alcuni limiti normativi, quanto prodotto dal lavoro dei soci (e solo dei soci).

Il ristorno si può dare poiché il socio lavoratore con il proprio apporto lavorativo concorre a creare le condizioni di efficienza organizzativa e del lavoro, nonché le economie interne che contribuiscono a determinare l'utile di esercizio.

## RIVALUTAZIONE CAPITALE SOCIALE

In presenza di un andamento positivo il CdA propone all'Assemblea Sociale, in base ai limiti normativi (art. 7 L. 59/1992), di effettuare la rivalutazione del Capitale Sociale affinché le quote non perdano il valore. Tale rivalutazione è possibile solamente se l'inflazione media dell'anno è positiva.

## AREE INTERVENTO POLITICA SOCIALE

### Organizzazione del lavoro

- a) **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.
- b) **Permessi.** Godimento dei permessi ad ore e non a giornate e/o mezze giornate come prevede il CCNL in vigore.
- c) **Malattia.** Il CCNL applicato prevede che in caso di assenza per malattia sia erogato al dipendente e a carico completamente dell'INPS, dal 4° giorno in poi l'80% della retribuzione. Risto 3 integra questo importo con un'ulteriore 3% della retribuzione a proprio carico. L'integrazione della cooperativa rende i contributi previdenziali in malattia "utili" e non figurativi ai fini pensionistici.
- d) **Diritto alla fruizione del pasto.** 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,
- 1) **Processi di lavoro.** Introduzione della figura “jolly” all'interno del piano organizzativo del personale. Tale figura faciliterà le sostituzioni che creano, di norma, disagi al servizio in quanto spesso improvvise.

### Miglioramento clima aziendale: servizi e benefit al personale

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

- Fruizione del **TFR** (soci ordinari) oltre quanto previsto dal CCNL secondo quanto stabilito dal Regolamento interno.
- Accordo **Trenta/ La Rete Cooperativa Sociale**. Sconti su tariffa base luce e gas di cui una parte devoluta alla cooperativa sociale "La Rete".
- **CooperazioneSalute**. Risto 3 contribuisce alla Cassa Mutua Cooperazione Salute, in maniera differenziata per Soci (tempo determinato e indeterminato) e collaboratori (tempo indeterminato), affinché possano usufruire dei rimborsi per prestazioni sanitarie (visite specialistiche, esami di diagnostica, esami di laboratorio, odontoiatria, pacchetto maternità, fisioterapia).
- **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: 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. Nel 2015 il Direttivo, composto da 5 collaboratrici/collaboratori, si è riunito n. 4 volte.
- **Fondo pensione "Plurifond" e "Laborfond"**. Ai Soci Ordinari integrazione dell'1% a carico dell'Azienda per fondo pensione "Plurifonds" e "Laborfond", oltre all'integrazione da parte di ogni lavoratore; ai Soci speciali integrazione del 0,55% a carico dell'Azienda, oltre l'integrazione di ogni lavoratore.
- **Premio aziendale annuale**.
- **Viaggio formativo** annuale di un giorno per tutte le collaboratrici. Per le Socie ulteriore viaggio formativo di due giorni.
- **Festa di Natale** con la partecipazione dei figli
- **Fringe benefit** di fine anno
- Collaborazione con **EBT** per corsi di formazione. A tutto il personale è offerta la possibilità d'iscrizione gratuita ai corsi proposti dall'Ente Bilaterale per il turismo.
- **Assistenza legale**. Risto 3 offre a tutti collaboratori/collaboratrici un'assistenza gratuita da parte di un legale per il primo incontro di consulenza.
- **Sconti** e vantaggi sui servizi Risto3
- **Sconti** con partner del territorio



La documentazione relativa ai vari istituti, della pagina precedente, è consegnata ad ogni dipendente e può essere scaricabile dal sito dell'Azienda ([www.risto3.it](http://www.risto3.it)) con i relativi aggiornamenti.

### POLITICA SOCIALE- INVESTIMENTI IN € - RISTO 3

	2015	2014
<i>Integrazione malattia conto Risto3 3%</i>	6.620,55	5.525,94
<i>Contributo conto Risto 3 Cooperazione Salute- soci tempo indeterminato</i>	55.090,00	52.560,00
<i>Contributo conto Risto 3 Cooperazione Salute -Soci tempo determinato</i>	38.600,00	38.050,00
<i>Integrazione RISTO 3 INSIEME</i>	5000,00	0
<i>Contributi Risto 3 integrazione fondi pensioni Soci</i>	23.879,30	22.636,63
<i>Fringe benefit-buoni acquisto Natale</i>	215.600,00	206.400,00
<i>Viaggi formativi</i>	41.457,00	38.476,00
<i>Festa Natale</i>	12.000,00	12.000,00
<i>Premio aziendale</i>	573.911,12	0
<b>TOTALI</b>	<b>€ 972.157,97</b>	<b>€ 375.648,57</b>

### RIMBORSI A COLLABORATRICI/COLLABORATORI

	2015	2014
<i>Da RISTO 3 INSIEME</i>	€ 7.500,00	0

### COOPERAZIONE SALUTE

	RIMBORSI SOCIE/SOCI	% RIMBORSATO/VERSATO	RIMBORSI DIPENDENTI	% RIMBORSATO/VERSATO
<i>anno 2015</i>	€ 113.083	87%	€ 10.214	49%
<i>anno 2014</i>	€ 103.740	84%	€ 8.514	40%



# 8. LA CONCILIAZIONE IN AZIENDA- FAMILY AUDIT

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.

Le 12 collaboratrici che costituiscono il gruppo di lavoro hanno effettuato nel 2015 due incontri per affrontare le tematiche del progetto.

Il **rinnovo del certificato** base triennale è stato ottenuto nella seduta del Consiglio per l'Audit nel **gennaio 2016**.

Telelavoro, flessibilità, fondo di solidarietà, servizi per collaboratrici/ collaboratori: queste sono alcune delle azioni che troverete ne "La nostra conciliazione 2014-2016" finestra apposita inserita nel sito internet **www.risto3.it**.

Anche nell'ambito dell'Area Sociale, le colleghe di varie zone territoriali hanno ef-

fettuato diversi incontri soprattutto con l'intento di ottimizzare la ricerca di opportunità di risparmio con interlocutori del territorio. Nel 2015 i gruppi hanno effettuato n. 12 incontri.



# 9. COMUNICAZIONE

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.

Il Piano di comunicazione, coniugato in vari strumenti, è uno degli strumenti in grado di coniugare strategie, obiettivi, destinatari, azioni secondo un disegno organico.

Si tratta, sotto il profilo organizzativo, di una leva verso l'innovazione delle società sia per quanto riguarda efficienza ed efficacia della comunicazione sia, in senso più generale, per migliorare le relazioni e il dialogo dentro e fuori l'organizzazione. I mutamenti nella società hanno portato a nuove configurazioni nei rapporti di comunicazione tra la cooperativa e i propri interlocutori esterni, in special modo gli utenti e i clienti. Partendo da queste considerazioni, uno degli interventi su cui si sono focalizzate importanti risorse sia umane sia economiche è stato proprio quello sulla "comunicazione e marketing".



## GIORNALINO MENSILE IN-FORMA

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

Il mensile è scaricabile anche dal sito internet della Cooperativa.

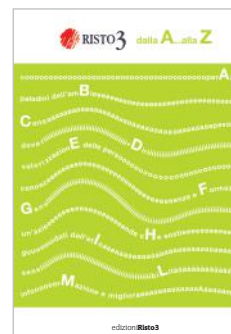


## MENSILE COOPERAZIONE TRENTINA

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato anche per il 2015 che l'abbonamento alla 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 è gratuito per tutti i soci. Hanno richiesto il rinnovo dell'abbonamento per il 2015 n. 211 soci.



## "RISTO 3 DALL'A ALLA Z"

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

Nel 2015 è stata rivisitata la documentazione proposta ai nuovi assunti/assunte, aggiornando sia i contenuti sia la proposta grafica, nel documento "RISTO 3 dalla A alla Z".

La nuova versione è stata distribuita a tutte le lavoratrici/ lavoratori neo-assunti e a tutte le strutture per un totale di circa **400 copie**.



### “LA COOPERATIVA RISTO 3 E IL SOCIO”

A tutte le nuove Socie è consegnato il documento “La cooperativa Risto 3 e il socio”.

Nel libro sono presenti tutti i documenti istituzionali, spiegazioni inerenti l’assetto politico – organizzativo della cooperativa, principi di riferimento sull’azione della Cooperativa. E’ previsto un aggiornamento nel corso del 2016.

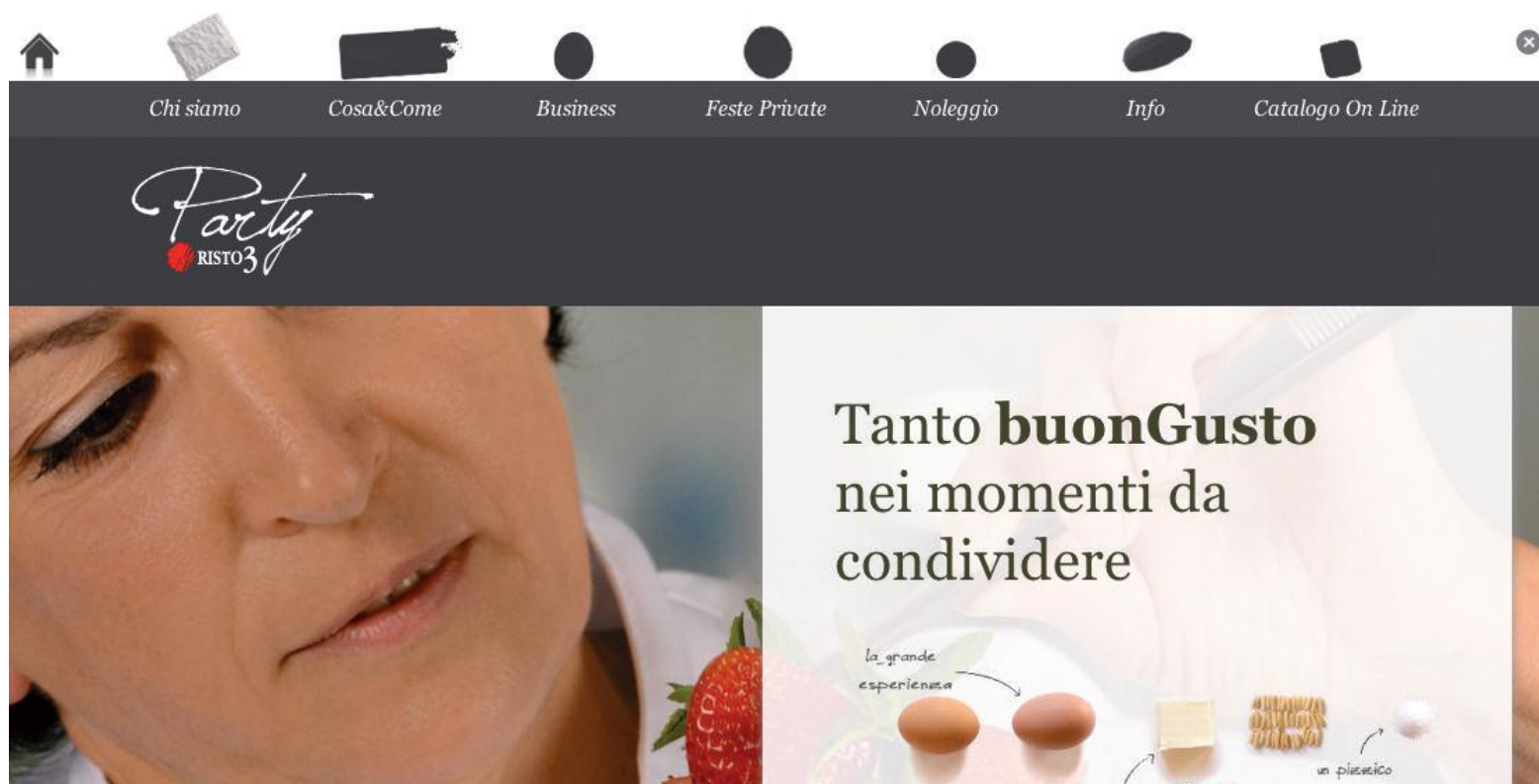
### SITO INTERNET

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.

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

Nel 2015 è stata aperta la pagina aziendale di Facebook.





## capitolo 3

# TERRITORIO, E COMUNITÀ

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

# 1. I NOSTRI INTERLOCUTORI SUL TERRITORIO



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

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

La responsabilità 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 un'organizzazione, 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 l'organizzazione, in questo caso Risto 3, si interfaccia, con diversi gradi di sistematicità e di frequenza, nel tentativo di perseguire le proprie finalità.

### **ASPETTATIVE E BISOGNI DEGLI STAKEHOLDER**

**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 bancario:** efficienza, correttezza, garanzie.

**Sistema cooperativo, Associazioni di categoria:** collaborazione, correttezza, dialogo, progettualità comune

### **DICONO DI NOI**

Risto 3 s'impegna attraverso vari tipi di strumenti a rapportarsi con i propri interlocutori per la creazione di un sistema basato principalmente sulla trasparenza e correttezza.

La Cooperativa ha concretizzato quanto espresso precedentemente, in merito alle esigenze degli stakeholder, colloquiando con alcuni di essi. Abbiamo intervistato quattro interlocutori: **Stefano Bisoffi**, Presidente della Comunità Vallagarina; **Stefania Segata**, contitolare della ditta "Segata spa" di Sopramonte; **Sergio Paoli**, Direttore "Latte Trento"; **Carlo Monte**, Segretario settore Turismo FISASCAT-CISL

## **COLLOQUIO CON STEFANIA SEGATA** **Contitolare della Ditta "Segata spa" di Sopramonte**

### **La relazione fra Risto 3 e "Segata" è di lunga data?**

L'azienda Segata è nata nel 1956 ad opera di Fausto Segata che ha iniziato la sua storia da una piccola macelleria a Sopramonte (paese vicino a Trento). Da allora ad oggi, dopo 60 anni, l'azienda conta circa 200 dipendenti e la gestione aziendale è condivisa dai quattro figli di Fausto: Annalisa, Lorenzo, Umberto e Stefania.

Dagli anni '90 abbiamo diversificato le attività: una riguarda la produzione di salumi, l'altra la commercializzazione dei prodotti richiesti dal canale HORECA.

La collaborazione con Risto 3 è iniziata quasi 25 anni fa e, posso dire con orgoglio, siamo cresciuti insieme. Abbiamo infatti condiviso gli aumentati e diversificati bisogni e le nuove esigenze dei clienti Risto3, tramite una proficua collaborazione tra l'Ufficio Acquisti della Cooperativa ed il nostro ufficio vendite. Quando parlo di nuovi bisogni intendo ad esempio il surgelato vario, l'importazione del pesce surgelato, le attenzioni verso il mondo del biologico e delle intolleranze. Le richieste venivano definite dagli appalti e, come una catena, arrivavano a noi: su questa ricerca di modalità nuove abbiamo tanto lavorato.

### **Il cliente "cooperativa" è diverso da un cliente non cooperativa?**

Direi proprio di no. In Trentino la cooperazione è una realtà molto importante con valori che noi condividiamo, penso ad esempio la vicinanza al territorio, ai prodotti tipici, al rispetto dei lavoratori. Anche la nostra storia evidenzia questo stretto collegamento con la nostra terra. Come fornitori abbiamo contatti con molte realtà cooperative: quelle di produzione lattiero-casearia per gli approvvigionamenti per la produzione specifica, quelle del mondo agricolo, e quelle del credito. Come vede è quasi impossibile non imbattersi in una forma cooperativa in Trentino anche come produttori. Devo dire che in Risto 3 abbiamo trovato molte competenze da parte del personale con cui ci relazioniamo e questo, oltre che facilitarci il lavoro, regala maggiori soddisfazioni.

### **La comunicazione fra partner è improntata a vari strumenti. Quali secondo lei sono i più proficui?**

Sicuramente, considerato il mondo digitalizzato e globalizzato, tutti gli strumenti che ruotano intorno al mondo di internet sono da utilizzare: facebook, twitter, blog, sito internet. Questi nuovi approcci, se usati in maniera corretta, sono un mezzo interessante per raggiungere in tempo reale moltissimi consumatori, fornendo loro informazioni ed aggiornamenti sull'attività aziendale. Anche la news letter, che peraltro abbiamo lanciato da poco, penso possa funzionare per comunicare velocemente in maniera semplice e diretta. In mezzo a questo nuovo scenario digitale, credo comunque che l'importanza del contatto e delle relazioni umane sia rimasta immutata, se non aumentata. Investendo in questo tipo di relazioni il rapporto con il cliente ne esce sicuramente rafforzato.

A questo proposito la ringrazio per averci dato la possibilità di esserci come soggetto nel vostro Bilancio Sociale. Siamo orgogliosi che ci abbiate scelto come interlocutori privilegiati per l'edizione del 2015. Questo rafforza la relazione fra Cliente e Fornitore che, come accennavo prima, non è più solo connotata da una "posizione predominante" del Cliente, ma la positività del confronto e della crescita assieme, come dimostra la storia di Risto 3 e Segata, porta molti più frutti di quelli che riguardano solo la parte economica. Inoltre condividiamo appieno i vostri valori come credere e dare fiducia alle persone, il rispetto del lavoro, la salubrità, la cura del territorio. Il mio auspicio è quindi quello che il nostro rapporto continui ancora per lungo tempo.





## COLLOQUIO CON STEFANO BISOFFI

### Presidente Comunità Vallagarina

#### Lei come legge la realtà della cooperazione in Trentino?

Senza entrare nel merito di questioni più strettamente legate alle singole realtà, bisogna indubbiamente ammettere che la realtà "cooperazione" in Trentino è un pilastro economico. Lo sviluppo del Trentino, in vari ambiti, è frutto anche del lavoro territoriale che le varie tipologie di cooperative hanno impostato e portato avanti ormai da quasi un secolo. Soprattutto vedo l'importanza non solo da un punto di vista strettamente economico ma anche come beneficio per tutta la collettività. Il rapporto sinergico tra Comunità Vallagarina e cooperazione, nel nostro territorio, lo vediamo attraverso le varie collaborazioni che abbiamo in atto. Innanzitutto nel settore strategico del servizio sociale (sostegno anziani, minori); nel settore del lavoro (Azione 19, 20.2 e 20.3); nella ristorazione (organizzazione mense scolastiche).



#### Anche la relazione fra Comunità della Vallagarina e Risto 3 è ormai di lunga data.

Questo è il mio secondo mandato come presidente della Comunità e il rapporto con la vostra Cooperativa data da più di 12 anni. Si può dire che siamo cresciuti insieme! Nel senso che ci siamo trasformati insieme rilevando i bisogni della popolazione scolastica che, per necessità legislative e per l'evidenziazione di nuovi bisogni (intolleranze, altre scelte alimentari che escono dai binari conosciuti), si sono evidenziati nel tempo. E' stato, ed è, un rapporto costruttivo tra noi e Risto 3 che si delinea su una concordanza di valori che facilitano il lavoro: educazione alimentare, cibo biologico, prodotti di filiera trentina, specificità della ristorazione con gli anziani.

#### Considerati i numeri dell'erogazione dei pasti scolastici, è indubbio che questa branca fa da protagonista in tutta l'organizzazione.

Indubbiamente i numeri e la delicatezza della fascia d'età, impongono scelte at-

tente. La Vallagarina ha un bacino di 840.000 pasti annui nel settore scuola, e devo ammettere che l'impegno, sia nostro sia vostro per garantire il servizio, è davvero importante. La scelta strategica dell'Ente pubblico si evidenzia in uno stanziamento da parte di tutti i Comuni del territorio per garantire la mensa, inteso come punto di cottura, in tutte le realtà scolastiche. I pasti veicolati sono una modalità veramente residuale nelle nostre realtà. Da parte della Cooperativa, con il nuovo progetto di finanza, abbiamo premiato l'impegno ad investimenti strutturali che garantiscano nel tempo la fruizione continua e l'alta qualità del servizio. Insomma un bilancio positivo di questa collaborazione che si trasforma in azioni progettuali continue. Anche il rapporto con le commissioni mensa, i cui componenti sono i diretti interlocutori del pasto scolastico, hanno dato, nella maggior parte dei casi, riscontri positivi.

#### Su cosa bisogna puntare l'attenzione per mantenere questa qualità del servizio?

Come rappresentante dell'Ente pubblico devo garantire trasparenza e qualità delle scelte fatte dagli amministratori.

Indubbiamente la Cooperativa, con la nostra supervisione, deve continuare a mantenere alto il livello di attenzione sia agli impegni definiti, sia nella costante collaborazione tra i vari interlocutori puntando sulla comunicazione (progetti di educazione alimentare) per adulti genitori, sia per alunni e alunne: solo in questo modo la fatica di mettere in atto un cambiamento culturale nell'approccio al cibo può dare i suoi frutti.

## COLLOQUIO CON SERGIO PAOLI

### Direttore "Latte Trento"

#### **La relazione fra Risto 3 e "Latte Trento" è una collaborazione con una doppia valenza: cooperativistica e territoriale.**

Sicuramente queste due specificità rafforzano un rapporto, fra le nostre due cooperative, ormai decennale. Siamo particolarmente orgogliosi della nostra collaborazione perché, scegliendoci come partner, riconoscete implicitamente anche i nostri "sacrifici". Tutti le professioni comportano sforzi e fatica ma quella dell'allevatore, è una professione particolarmente impegnativa. L'allevatore non conosce sabati e domeniche perché il suo tempo è dedicato quasi esclusivamente al lavoro, ai suoi animali. Ed è la sinergia con aziende come Risto 3 che valorizza, non solo i nostri prodotti, ma anche il nostro splendido territorio.

#### **La vostra storia parte da lontano.**

"Latte Trento" è nata nel lontano 1940. Allora gli allevatori, chiamati "lattaroi" vivevano in una stanza, con una vacca e tutta la famiglia. Ogni mattina scendevano verso la città, con un bigoncio di latte e la speranza di riuscire a venderlo. A dir la verità, il caseificio di Fivè è molto più antico (1892), ma qui facciamo riferimento al percorso che ha portato alla "Latte Trento". Proseguendo, nel 1947 nasce la "Centrale", il nuovo sistema di distribuzione messo a punto dall'Unione contadini e dall'Ente Consumi; nel 1949 il "Consorzio Latte Trento"; infine, nel 1988 Trento Scarl si fonde con il caseificio di Borgo Valsugana e dà vita a "Latte Trento Scarl". Nel 2011 la fusione con il caseificio di Fivè. Insomma, 350 soci allevatori, impianti all'avanguardia ed un progetto ambizioso: costruire il nuovo polo del formaggio a fianco di quello del latte. E la storia continua.

#### **Una storia senza grossi intoppi, in un mondo, quello trentino, con un grosso substrato di cooperazione?**

No, come tutte le storie fatte da persone, anche il nostro percorso è disseminato di sassolini che a volte diventano "macigni". Non si può nascondere l'enorme la-

voro che abbiamo dovuto fare per salvaguardare gli impianti di Fivè o gli scontri sul prezzo del latte degli ultimi tempi. In questo senso apprezzo le iniziative a difesa del mondo del latte volute dall'assessore Dallapiccola, così come giudico positivamente che il mondo della cooperazione si stia adeguando rapidamente al cambiamento che, mai come oggi, il mercato richiede, perché è bene ricordare che una Cooperativa, nonostante abbia scopo mutualistico, è pur sempre un'impresa soggetta alle ferree leggi del mercato. Di Risto 3 apprezzo la condivisione di quei valori che sono anche i nostri: primo fra tutti, il rispetto delle persone. Così come è importantissima la vostra disponibilità a utilizzare i nostri prodotti ai quali riconoscete non solo l'alta qualità ma anche il loro valore intrinseco ovvero quello della territorialità. Quest'ultimo, è un valore aggiunto che tutti gli attori della filiera dovrebbero "vendere" al meglio. Desidero, in conclusione, soffermarmi per un attimo sul mondo degli appalti, in particolare quelli pubblici. È innegabile che il massimo ribasso non può favorire l'acquisto di un prodotto di qualità. Eppure il massimo ribasso, nonostante le giuste pressioni delle aziende che ne chiedono l'abolizione, non viene eliminato. E in questo senso, voglio ricordare che non potrebbe esistere latte di qualità sotto i 39 centesimi al litro, eppure esiste e questo affossa il mercato e di conseguenza la nostra azienda che ha costi altissimi di raccolta del latte, vista anche l'orografia del nostro Trentino. Per non parlare degli Ogm. La nostra produzione è priva di Ogm e questa scelta penalizza economicamente i nostri soci poiché si ha una resa minore del foraggio per ettaro e si ha meno resa per unità/kg. Insomma noi siamo a favore della ricerca e dell'innovazione ma fino a quando non sarà certa l'assoluta salubrità, sono contrario all'utilizzo di Organismi Geneticamente Modificati.



**COLLOQUIO CON CARLO MONTE**  
**Rappresentate del Sindacato CISL**  
**per il settore Commercio e Turismo**

**Il Sindacato da Lei rappresentato, raccoglie la quasi totalità delle iscritte di Risto3 per cui ha un ampio spettro per leggere la nostra realtà.**

Sono contento della sua richiesta che mi permette innanzitutto di fare i complimenti alla Cooperativa. Con la vostra quantità di personale non è scontato avere una buona collaborazione con il Sindacato. Sicuramente ci sono state alcune questioni di confronto durante gli anni, che però si sono chiarite.

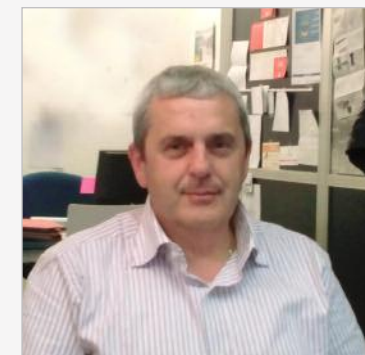
Le vostre modalità di comunicazione, ad esempio il giornalino mensile, il Bilancio sociale, facilitano il passaggio delle informazioni: seppur in modo semplice e lineare, quando il personale è a conoscenza delle questioni, anche il lavoro dei sindacalisti è facilitato: la fiducia reciproca del rispetto delle regole e delle persone è un fattore costruito nel tempo e mantenuto finora. Non è sempre così anche con imprese che si presentano da fuori Provincia. Si deve riconoscere alla cooperazione in senso generale di aver salvato l'occupazione in Trentino con la presenza di varie realtà come le cooperative di consumo, le cooperative sociali e via dicendo.

Come Sindacato cerchiamo di creare una relazione con la parte datoriale: acuire i conflitti non serve ad affrontare i problemi che poi ricadono direttamente sui lavoratori. Sicuramente è questione di sensibilità personale da ambedue le parti.

**Sicuramente Risto 3, per quanto di sua competenza, ha posto dei paletti per la costruzione di quel rapporto di fiducia a cui accennava: ad esempio la proposta della flessibilità aziendale, il pacchetto dell'Associazione "Risto 3 Insieme", dimostrano che l'Azienda vuole tutelare le proprie collaboratrici.**

Condivido che i passaggi da lei citati, flessibilità per la conciliazione lavoro- famiglia e il pacchetto della mutua interna, non tutte le Aziende lo mettono in atto, sempre con le dovute eccezioni. Questo vuol dire avere a cuore il personale. Per-

sonale che sicuramente, per quanto posso conoscere io, non si è mai lamentato di lavorare nella vostra Cooperativa sebbene sia cambiato il modo di lavorare. Come tante cose, anche la burocrazia o le richieste che vengono fatte nel mondo della ristorazione, specialmente in quella scolastica, stanno diventando pesanti e impegnative.



**Certamente il personale della Cooperativa è molto fidelizzato ma, nello stesso tempo, aumenta anche l'età anagrafica.**

Nel vostro settore è comprensibile che una donna verso i 65 abbia dei problemi per lo spostamento dei pesi in cucina. La proposta della Provincia della staffetta generazionale, di cui si devono ancora definire i contorni applicativi, aiuterà le lavoratrici e i lavoratori in prossimità della pensione a vedere uno sbocco meno penalizzante per l'uscita dal mondo del lavoro.

### RISTO 3 E IL TERRITORIO TRENINO

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 soprattutto nel supporto di tutti i ristoranti self e interaziendali nel periodo difficile di crisi che ha colpito soprattutto le aziende di medio- piccole dimensioni, nostre abituali Clienti.

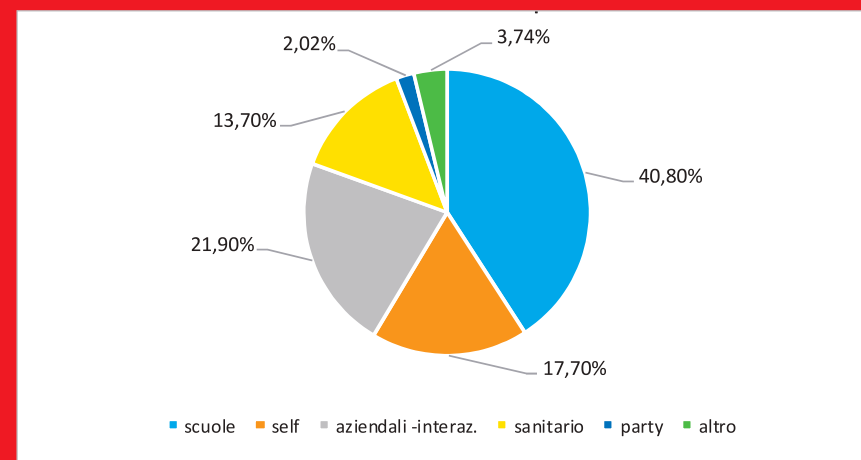
Per rafforzare il collegamento con i Clienti, l'Area commerciale è stata riorganizzata, affiancando al Direttore d'Area, tre Responsabili di settore (Settore Scolastico, Settore Terza età, Settore Pubblici esercizi/aziendali). Tale organizzazione, sicuramente, renderà maggiormente continuativa e collaborativa la relazione con i Committenti: in questo modo, l'Ufficio Commerciale potrà garantire una maggiore presenza e una più attenta e capillare ricerca delle opportunità di mercato. 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.

Un altro obiettivo dell'Ufficio non è solo la ricerca di nuovi Clienti, ma di essere anche il collegamento tra la produzione e gli uffici di sede creando e promuovendo il maggior numero di sinergie possibili.

Nell'anno in corso sono continuati i rapporti con tutte le Comunità di Valle con le quali Risto 3 opera da tempo e che presiedono gli appalti scolastici. Molti di loro, nel 2015, erano in scadenza. Sono stati assegnati a Risto 3, dopo gara di appalto o con Project financing, i servizi di ristorazione scolastica della "Comunità Gestioni Associate" (Comunità Rotaliana-Königsberg, Valle di Cembra, Valle dei Laghi, Paganella e del Territorio della Valle dell'Adige), Comunità Valsugana e Bersntol, Comunità delle Giudicarie, Comunità Altipiani Cimbri.

Sono state inoltre prorogate le gestioni della Comunità Alto Garda e Ledro, Comunità Valsugana e Tesino, Comunità della Val di Fiemme.

### SUDDIVISIONE FATTURATO PER SETTORI



### 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 dell'Alto Adige e del Veneto.

### OCCUPAZIONE PER AREE GEOGRAFICHE

Il dato della tabella nella pagina successiva rileva come la distribuzione del personale occupato copra tutto il territorio provinciale creando un notevole valore aggiunto.

## DISTRIBUZIONE PERSONALE SUL TERRITORIO

	TOTALI	MASCHI	FEMMINE
Comunità Giudicarie	62	2	60
Territorio ex C5	486	58	428
Vallagarina	260	23	237
Feltre	5	0	5
Valsugana- Tesino	157	8	149
Val di Sole	34	6	28
Val di Fiemme	7	1	6
Alto Garda e Ledro	84	5	79
	1095	103	992

## DISLOCAZIONE SEDI SECONDARIE RISTO 3

Sede Party	1
Ristoranti Self/Bar aperti al pubblico	11
Aziendali/Interaziendali/bar interni	43
Residenze per Anziani/Ospedaliere	11
Scuole	190
Totale Sedi Secondarie	n. 256

Solo una struttura è collocata in territorio extra provinciale.

## RAPPORTI CON IL SISTEMA ECONOMICO E COOPERATIVO TRENINO

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

- 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.

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.

Le nostre partecipazioni in aziende del mondo cooperativo:

- Cassa Rurale di Pergine
- Cassa Rurale di Rovereto
- Cassa Rurale di Trento
- Cooperfidi
- CAMST
- Formazione Lavoro

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

Per quanto riguarda le società di capitale Risto 3, nel 2015 ha intrattenuto rapporti con partecipazioni di capitale in:

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

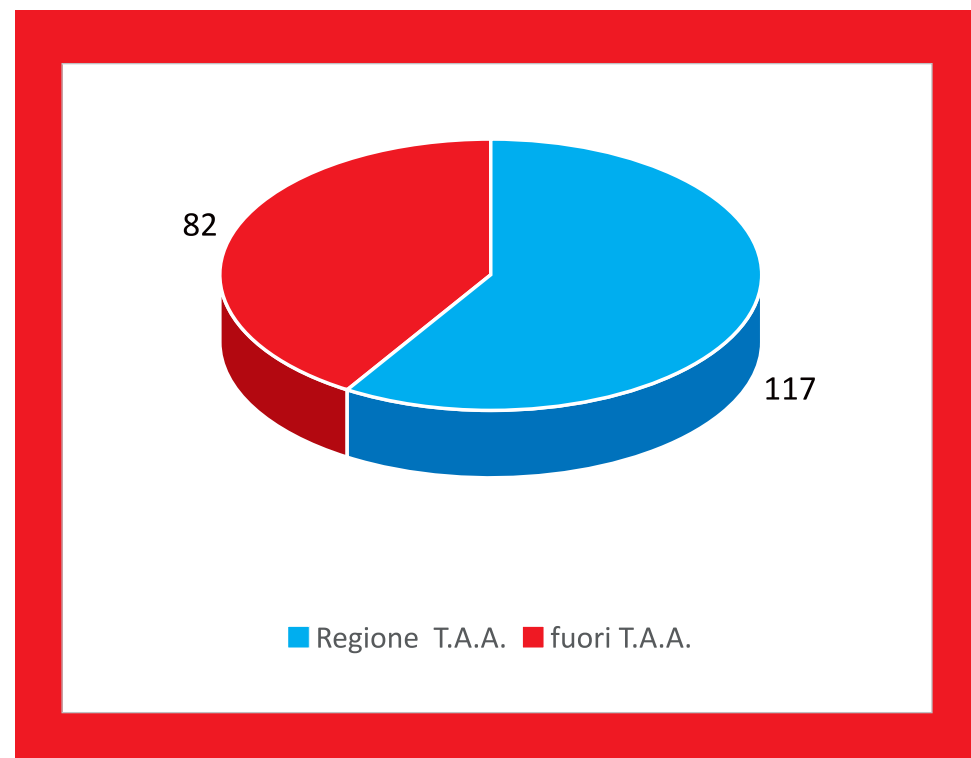
## I FORNITORI

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

Tra i molteplici criteri per la scelta di un fornitore i principali sono:

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

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



Nel 2015 è stato approntato un nuovo documento "**Codice condotta commerciale**" dove sono evidenziate le buone prassi cui il fornitore deve attenersi sia da un punto di vista strettamente commerciale, sia per la salvaguardia dell'ambiente sia per la sicurezza dei lavoratori.

## VALUTAZIONE IMPATTO AMBIENTALE DEI SERVIZI

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

Le modalità di un'utilizzazione razionale delle attrezzature e delle materie prime

diventano un imperativo da rispettare da parte di tutti i collaboratori/collaboratrici che operano nelle cucine.

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

- **Consumi energetici:** massima attenzione all'utilizzo di locali e attrezzature
- **Scarichi inquinanti:** monitoraggio manutenzione.
- **Recupero oli usati:** predisposizione piattaforme recupero oli.
- **Detergenti:** scelta acquisti verdi, formazione da parte dei Fornitori circa l'uso corretto.
- **Cartucce computer:** recupero da tutte le strutture per invio a ditta specializzata nel recupero.
- **Materiali cartacei:** uso di carta certificata FSC- ECOLABEL per tutto 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.

## ECORISTORAZIONE DEL TRENINO

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

Il processo di certificazione contiene alcuni elementi obbligatori quali: ogni giorno presenza nel menu di pietanze il cui ele-



mento principale deriva da filiera trentina (dal produttore al distributore); presenza nel menù di alimenti biologici, evitare le confezioni monodose (escluse quelle di legge); uso di acqua della condotta pubblica, illuminazione con lampadine a risparmio energetico; prodotti di pulizia eco-compatibili; informazione verso i propri interlocutori (clienti e fornitori, opinione pubblica). Questi elementi obbligatori, insieme con elementi facoltativi permettono, una volta terminato il processo certificativo, di ottenere il marchio "ECORISTORAZIONE TRENINO".

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

Nel 2015 Risto 3 ha mantenuto la certificazione per le **tre strutture** certificate ECORISTORAZIONE TRENINO: ristoranti self "Giulia", "Glenda", "Gusto della Cooperazione". L'Agenzia provinciale per la protezione Ambiente (APPA) nel 2015 ha svolto una **ricerca** per la "Valutazione degli impatti ambientali, economici e culturali derivanti dall'applicazione del marchio di qualità ambientale "ECORISTAZIONE". I dati saranno presentati durante il 2016.

## CERTIFICAZIONE ISO 14001- RISTORANTE SELF "GAIA"

Lo standard ISO 14001 è uno standard certificato che attesta la conformità ai requisiti della norma in materia d'impatto ambientale dei propri processi. Certificarsi secondo la norma ISO 14001 non è obbligatorio, ma è frutto della scelta volontaria della Cooperativa che ha deciso di attuare e migliorare un proprio sistema di gestione ambientale. Il mantenimento della certificazione presso il ristorante self "GAIA" dimostra che l'organizzazione ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività, e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. Gli aspetti indicati nella certificazione costituiscono indici di riflessione operativa anche per le altre strutture.

Nel settembre 2015, durante l'audit dell'Ente certificatore, è stata mantenuta la certificazione.

## COLLABORAZIONE E SOSTEGNO ALLE ASSOCIAZIONI TERRITORIALI

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

Risto 3 affianca al sostegno delle proprie attività specifiche, 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 2015 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 o festa di Natale) con la partecipazione della maggior parte delle collaboratrici e collaboratori. Questi momenti sono l'occasione affinché tutte e tutti partecipino, attraverso le varie modalità di giochi e intrattenimenti proposti, alla raccolta fondi da destinare alle organizzazioni prescelte.
- **Cultura** come 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.
- **sport** che riveste un ruolo sociale ed educativo di primaria importanza. Incentiviamo perciò tramite sponsorizzazioni squadre di sport femminili e giovanili.

Nel 2015 gli interventi effettuati dalla nostra società per cultura e sport sono stati così suddivisi:

**2015 - supporto sport giovanile/ femminile**

**€ 40.450**

**2015 - supporto attività sociali - culturali**

**€ 12.300**

## ASSOCIAZIONI SOSTENUTE NEL 2015

**AIDOS** adozione di 4 donne in Nepal per garantire assistenza medica

**ADMO** - Ass.donazione midollo osseo

**FONDO LA VIOLENZA NON È UN DESTINO** - contro la violenza sulle donne

**IL GIOCO DEGLI SPECCHI** - integrazione migranti

**LIFE LINE DOLOMITES** - sostegno in Africa dott. Carlo Spagnoli

**ASS. RICERCA CANCRO**

**FAMIGLIE UNITE onlus:** progetto costruzione asilo/scuola in Nigeria

**ASS. PRO CECHI TRENTO**

**PRO CANALE:** progetto protezione bambini di strada- Huancayo Perù

**ASS.PORTA APERTA** - sostegno bambini disabili

**EMERGENCY ONG onlus**

**MEDICI SENZA FRONTIERE ONG onlus**

**ANFFAS Trento** - assistenza persone disabili

**CS4 coop. soc.** - assistenza persone disabili

**APIBIMI** - adozioni a distanza

**Associazione "Lucicate" onlus** - sostegno bambini disabili Kenia

**LILT** - Lega contro tumori



## 2. IL VALORE AGGIUNTO 2015

I dati sulla creazione e distribuzione “valore aggiunto” economico forniscono un’indicazione su come la Società ha generato ricchezza per il territorio. Per valore aggiunto si intende la differenza tra il valore dei ricavi e i costi dell’Azienda.

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Per meglio evidenziare le ricadute in termini economici, il valore di € 21.330.775 è suddiviso tra:

- **Socie/soci:** la quota corrispondente al 60% (€ 12.791.823) è destinata alla remunerazione degli stipendi delle Socie/soci
- **Personale non socio e altri collaboratori:** la quota corrispondente al 33,8% (€ 7.201.024) comprende sia le remunerazioni dirette (stipendi, premi) sia indirette (oneri sociali, previdenza integrativa, assicurazione sanitaria, infortuni..)
- **Pubblica amministrazione:** l’importo corrispondente al 2,2% (€ 472.056) è destinato alla Pubblica Amministrazione e costituita dalle imposte dirette e indirette.
- **Movimento cooperativo:** la somma corrispondente al 0,2% (€ 33.374) 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 3,6% (€ 763.423) è destinata al rafforzamento patrimoniale della Società (riserve legali e indivisibili)
- **Collettività.** La quota corrispondente al 0,3% (€ 69.055) è destinata alla solidarietà e sponsorizzazioni culturali/sportive.

### 2015 - DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

1) PERSONALE SOCIO	€	12.791.823	60,0%
2) PERSONALE NON SOCIO E ALTRI COLLABORATORI	€	7.201.024	33,8%
3) PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	€	472.056	2,2%
5) MOVIMENTO COOPERATIVO	€	33.374	0,2%
6) AZIENDA	€	763.423	3,6%
7) COLLETTIVITA'	€	69.055	0,3%
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	€	<b>21.330.755</b>	<b>100,0%</b>



## capitolo 4

# SERVIZI, CLIENTI, MERCATO

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

# 1. IL SISTEMA QUALITÀ INTEGRATO

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

## 2. POLITICA DELLA QUALITÀ

Risto 3, per perseguire la propria missione (sostenere la competizione sul mercato e mantenere la credibilità aziendale) ha assunto e assume come valori fondanti la qualità delle attività e dei prodotti per la soddisfazione del Cliente, il rispetto dei diritti e la tutela della salute e sicurezza dei propri lavoratori e dei terzi, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, il rispetto della legalità.

La concreta attuazione di tali valori 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.

### **POLITICA DELLA QUALITÀ DEI SISTEMI DI GESTIONE**

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

- Cercare di individuare in anticipo le esigenze del cliente e le sue aspettative per soddisfarle tramite la qualità dei servizi erogati.
- Diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo

che chiunque vi lavori sia costantemente proiettato a fornire il miglior servizio atteso dal cliente.

- Coinvolgere il personale rendendolo sempre più elemento di sviluppo della cooperativa e consapevole di un gioco di squadra volto al raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.
- Favorire una proficua alleanza con i propri Fornitori in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche dei servizi al fine di assicurare ai clienti prodotti di maggior qualità, sicuri, affidabili e a prezzi ragionevoli.

#### **Sicurezza alimentare**

- Pianificare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la sicurezza alimentare mirato a fornire prodotti che siano sicuri per il consumatore.
- Applicare sistemi per assicurare che l'organizzazione ottemperi sempre alla propria politica di sicurezza alimentare e alla legislazione vigente.
- Organizzare un'efficace comunicazione sui temi di sicurezza alimentare tanto

all'interno della cooperativa che nei confronti dei propri fornitori, clienti e istituzioni.

### **Salute e sicurezza delle persone**

- Pianificare, attuare e tenere aggiornato un sistema di gestione per la salute e la sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori che operano per conto dell'azienda e di tutte le persone che accedono alle strutture controllate da Risto 3.
- Analizzare sistematicamente i potenziali rischi cui sono sottoposte le persone per minimizzarli e per prevenire gli infortuni e le malattie professionali. Indagare sugli infortuni, gli incidenti e i mancati incidenti occorsi per individuare e attuare ogni possibile miglioramento.
- Migliorare costantemente le condizioni dei luoghi e delle procedure di lavoro nonché degli impianti, dei mezzi e delle attrezzature utilizzati adeguandoli alla migliore tecnologia disponibile ed economicamente sostenibile.
- Assicurare un'adeguata e continua formazione delle persone sui rischi cui sono sottoposte. Accrescere la consapevolezza di tutto il personale in merito all'importanza del rispetto delle regole stabilite in tema di salute e sicurezza per garantire la propria incolumità e quella delle altre persone presenti nei luoghi di lavoro.
- Coinvolgere tutti i lavoratori e le persone cui sono stati assegnati compiti specifici in materia di salute e sicurezza, nel processo di implementazione e verifica del sistema di gestione.

### **Responsabilità sociale**

- Attuare la rispondenza reale al principio del rispetto dei diritti dei lavoratori.
- Sviluppare la crescita, la competenza e la professionalità di tutte le risorse umane.
- Monitorare gli ambienti di lavoro, per un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza per le proprie lavoratrici /lavoratori.
- Promuovere l'adozione di queste politiche anche presso i propri fornitori.

### **Tutela e rispetto dell'ambiente**

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

### **Rispetto della legalità**

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

Per quanto riguarda il "Sistema Qualità" della Cooperativa, il 2015 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 collaborati e la comunità di appartenenza.

La Cooperativa è certificata per i seguenti Sistemi di gestione:

- **UNI EN ISO 9001**

- **UNI EN ISO 22000** (sicurezza alimentare);
- **UNI 10854** (Sistema HACCP)
- **UNI EN ISO 14001** (sistema ambientale);
- **OHSAS 18001** (sicurezza sul lavoro)
- **Reg. CE 834/04** Operatori Biologici

### AUDIT CERTIFICAZIONE ENTE ESTERNO

Durante l'anno 2015 si sono svolti:

- (DNV) 1 audit per il sistema ISO 9001
- (DNV) 1 audit per il sistema ISO 22000
- (DNV) 1 audit per il sistema 14001
- (DNV) 2 audit per il sistema SA8000
- (BUREAU VERITAS) 1 audit per il sistema OHSAS 18001

Gli audit certificativi intermedi sono stati preceduti dalla preparazione dei riesami di Direzione (n. 2).

### SICUREZZA ALIMENTARE E SERVIZIO DIETETICA

Al fine di perseguire gli obiettivi di qualità sopra citati, Risto 3 attua in tutte le sue strutture un sistema di sicurezza alimentare basato su procedure e modalità di lavoro standardizzate e conformi al sistema Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP). Il sistema viene verificato e monitorato attraverso una serie di strumenti, in particolare:

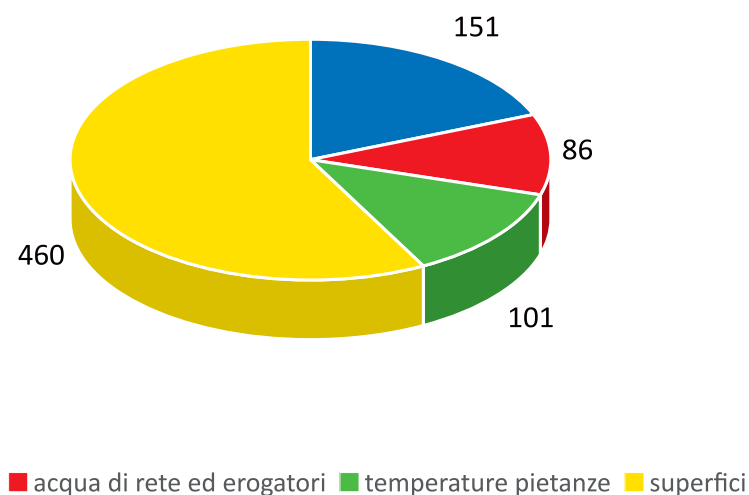
#### • Verifiche ispettive presso le strutture sul territorio

Le verifiche ispettive sono effettuate in tutte le strutture Risto 3 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. Dal 2015 le verifiche igienico-sanitarie sono state affiancate anche da dei controlli volti a verificare nelle mense di tipo scolastico la gestione degli aspetti dietetici,

come le caratteristiche e l'ingrediente delle pietanze, le modalità di distribuzione delle diete e il livello di gradimento degli utenti. 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.

TIPOLOGIA DI CONTROLLO	N° CONTROLLI 2015	N° CONTROLLI 2014
Visita per la sicurezza alimentare	187	225
Visita per la gestione dietetica	60	----

### VERIFICHE ANALITICHE PRESSO STRUTTURE



### • Verifiche analitiche per il monitoraggio di prodotti e processi

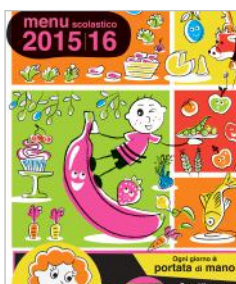
Si effettuano controlli chimici, fisici e microbiologici lungo tutta la filiera di produzione, dalle materie prime ai prodotti finiti. In particolare vengono eseguiti controlli presso le singole strutture per verificare le modalità di gestione e, inoltre, viene predisposto un piano di verifiche delle materie prime elaborate sulla base dei RASFF (Food and Fedde Safety Alert) e sull'analisi dei rischi.

### • Verifiche esterne

Le verifiche esterne effettuate per conto di Clienti oppure eseguite dagli Organi Ufficiali di Controllo (come APSS e NAS) hanno lo scopo di verificare le corrette modalità di gestione degli alimenti e sono un'ulteriore garanzia per il consumatore del rispetto delle normative cogenti.

### ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI UTENTI

Da alcuni anni Risto 3 è impegnata a proporre dei progetti per promuovere ed accrescere la cultura alimentare, incentivando soprattutto tra i giovani e i bambini stili di vita sani e rispettosi dell'ambiente. Nel corso del 2015 si sono consolidate alcune iniziative di informazione volte a far conoscere le caratteristiche del servizio nel settore scolastico, e se ne sono sviluppate di nuove più specifiche di sensibilizzazione, in particolare:

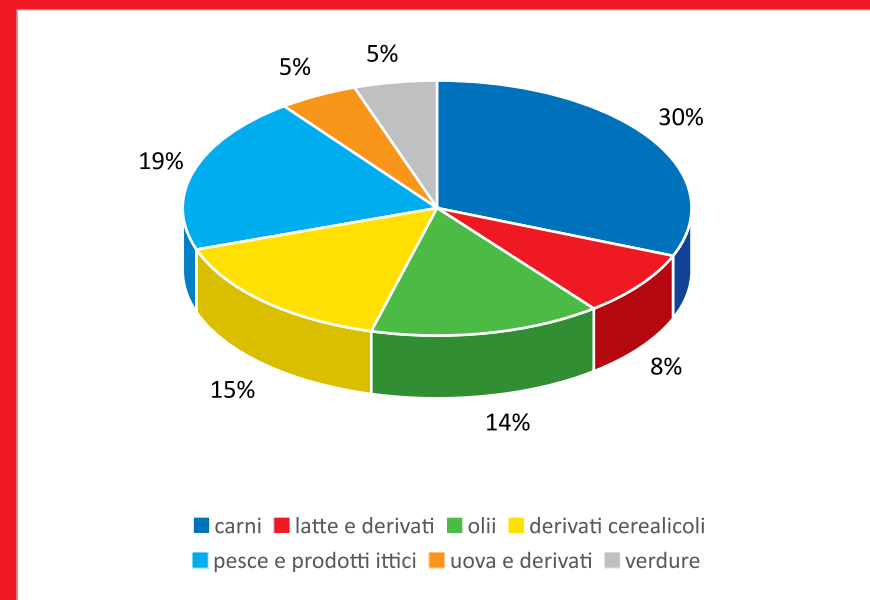


### • Calendario menu scolastico 2015 -2016

Per l'anno scolastico 2015-2016, è stata pubblicata la nuova edizione del "Calendario menù" per tutte le Comunità di Valle in cui Risto 3 effettua il servizio di ristorazione scolastica. Il calendario contiene il menu convenzionale previsto per ogni giorno di scuola e una serie di informazioni in merito al servizio, come la qualità delle materie prime, la filiera di produzione e le modalità di preparazione delle pietanze.

Il calendario, patrocinato da Expo Progetto scuola, è stato distribuito a tutti gli alunni iscritti al servizio per un totale di 40.000 copie.

### VERIFICHE ANALITICHE SU MATERIE PRIME PER TIPOLOGIA



TIPOLOGIA DI CONTROLLO	N° CONTROLLI 2015	N° CONTROLLI 2014
Visite di organi esterni per conto Clienti	41	32
Visite Organi ufficiali di controllo	40	42



• **Sito web dedicato alla ristorazione scolastica** [www.menuscuole.it](http://www.menuscuole.it) è il nuovo sito di Risto 3 istituito quest'anno dedicato alla ristorazione scolastica. Il sito permette a studenti, genitori, insegnanti e addetti ai lavori di poter consultare in qualsiasi momento e luogo i menu proposti giornalmente a scuola. Oltre la proposta del giorno, il sito consente

di conoscere anche le portate offerte ai bambini celiaci, allergici e con particolari scelte etico- religiose. Vi è inoltre la possibilità di iscriversi a un servizio di newsletter per essere sempre aggiornati sugli eventi e sulle iniziative proposte da Risto 3 nell'ambito della ristorazione scolastica e dell'educazione alimentare.

#### • Iniziative di sensibilizzazione sui temi legati all'alimentazione

Nel corso del 2015 è stata implementata l'attività di sensibilizzazione su alcuni temi legati all'alimentazione, rivolgendosi in particolare a bambini, ragazzi, genitori ed insegnanti che usufruiscono del servizio. Tra le iniziative proposte vi sono i progetti:

- "A scuola cucinano per me" proposto alla scuola Primaria di Levico per avvicinare i bambini delle prime classi al cibo e per far conoscere l'ambiente della mensa.
- "A pranzo senza glutine" proposto alla scuola "Gorfer" di Trento in collaborazione con AIC Trentino, a conclusione di un percorso di sensibilizzazione che ha visto gli studenti affrontare il tema della celiachia.
- "lo spreco zero" proposto alle seconde classi della scuola Secondaria di primo grado "Tullio Garbari" di Pergine per sensibilizzare i ragazzi sul tema degli sprechi alimentari, del loro impatto sull'ambiente e sulle risorse naturali.
- "Meat out Day" Giornata internazionale senza carne, promossa in numerose Comunità di Valle con la proposta di un menù privo di derivati animali e con la distribuzione di materiale informativo per gli insegnanti.



Si sono inoltre proposte delle serate informative per i genitori e i docenti sui temi della corretta alimentazione e delle abitudini alimentari in età scolare.

### FORMAZIONE DEL PERSONALE

AMBITI DI FORMAZIONE	NR. PARTECIPANTI	ORE PARTECIPATE
Aggiornamento del manuale di sicurezza alimentare e procedure di lavoro	234	552
Aggiornamento del manuale di sicurezza alimentare e gestione delle diete speciali	168	449
Allergie, intolleranze alimentari e celiachia	41	164
Manuale di sicurezza alimentare Risto 3	7	14

### ACQUISTI

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 che tutelano il patrimonio enogastronomico locale.

Pur sapendo le difficoltà legate all'approvvigionamento dei prodotti derivanti da agricoltura biologica locale, Risto 3 è convinta e impegnata nella promozione e nell'utilizzo di tali prodotti soprattutto nelle realtà scolastiche e nella ristorazione commerciale. Oltre il 50% delle materie prime destinate alla ristorazione per le scuole è di produzione biologica.

Nella tabella seguente si evidenziano gli acquisti significativi di prodotti alimentari provenienti della Regione Trentino-Alto Adige.

PRODOTTI ALIMENTARI ACQUISTATI IN T.A.A.	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ
MELE TRENINO	KG	155.685
YOGURT TRENINO	PZ	896.530
LATTE TRENINO	LT	47.978



## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Anche nel corso del 2015 è continuato il monitoraggio della “qualità percepita dai clienti”. L’attenzione è stata focalizzata, principalmente, sulla percezione in alcune realtà scolastiche e aziendali del territorio.

2015- RILEVAZIONI QUALITÀ PERCEPITA	N. QUESTIONARI
Soddisfazione ristorazione Scolastica anno scolastico 2014-2015	2.000
Soddisfazione ristorazione commerciale 2015	2.400
Costi rilevazione 2015	€ 3.500

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

Le stime mettono in risalto una situazione di sprechi alimentari nel settore della ristorazione scolastica. Le cause sono molteplici e non tutte da attribuirsi alle caratteristiche sensoriali degli alimenti proposti, ma, anche e talvolta soprattutto, alla mancanza di valore attribuito al cibo da parte del bambino e ad un diffuso appiattimento delle scelte alimentari all’interno del nucleo familiare.

In attesa di linee guida da parte della PAT, Risto 3 ha sensibilizzato le cuoche, insieme all’Ufficio dietetico, ad una sperimentazione di metodi di cottura alternativi che incontrino maggiormente le aspettative degli alunni.

Risto 3 collabora anche con il **“Banco alimentare”** di Trento nel recupero di materie prime prossime alla scadenza.

Nel 2016 è in progetto una sperimentazione per la raccolta del cibo avanzato in alcune mense scolastiche.

**RISTO3 "LA PAROLA A NOI"**

COME: YVA BARBERA      FOTTE: YVA BARBERA

Come giudichi il servizio del pasto a scuola

	molto mi piace	abbastanza	poco	per niente
Il primo mi piace				
Il secondo mi piace				
Il contorno mi piace				
La frutta mi piace				
La quantità serve				
La qualità generale del pasto				
Il tempo che ho per mangiare				
La quantità mangiata (oltre 100)				

Il piatto che ho più mangiato di...

1.	2.
3.	4.

Il piatto che ho mangiato meno

1.	2.
3.	4.

Aut. Min. Agric. - Padova

**SEDE LEGALE:**

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

**www.risto3.it**

**APERTURA AL PUBBLICO**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00

**RISTO3 – BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2015**

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

Impaginazione e stampa:  
GRAFICHE FUTURA - Trento

Finito di stampare nel mese di maggio 2016

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





