



***BILANCIO  
DI RESPONSABILITÀ  
SOCIALE 2008***

## 1. PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE



Rendere conto del proprio comportamento dovrebbe essere il primo impegno di ogni amministratore. Il Bilancio di Responsabilità Sociale di Risto 3 vuole rispondere all'impegno di "rendere conto" che è la condizione sulla

quale si fonda il rapporto di fiducia tra i soci e i loro delegati.

Una prima analisi dell'anno passato ci permette di dire che abbiamo fatto un buon lavoro anche a fronte di una situazione economica che già dal 2008 ha mostrato i primi segni di difficoltà. Abbiamo mantenuto il fatturato e, com'è previsto dalla nostra Mission, le potenzialità di lavoro.

Grossi obiettivi ci hanno visto impegnati nel 2008 e ci vedranno ancora più impegnati nel 2009. Stiamo portando a termine l'apertura di un nuovo locale di Ristorante self presso Trento sud, che vedrà l'inaugurazione entro il 2009. Nel frattempo, dopo esserci impegnati nella ristrutturazione del nostro storico ristorante self "Giulia" nel centro di Trento, aspettiamo la definizione di grosse gare di appalto con Enti pubblici per la gestione di mense scolastiche.

Siamo convinti che l'essere dentro una forma cooperativa possa aiutarci a uscire da schemi personalistici e, sforzandoci di operare come corpo compatto, potremo affrontare il mercato con meno difficoltà in questo momento di crisi. La qualità del nostro lavoro e dei nostri prodotti ha sempre fatto la differenza: su questo dobbiamo continuare a far leva.

Mai come oggi mi sento di porre l'accento sui valori e sul modo diverso di fare "impresa insieme", modalità di operare che ci ha sempre caratterizzato e che ci ha dato grande soddisfazione. Il continuo fare riferimento a concetti di collaborazione, impegno e sostegno reciproco, la qualità delle nostre offerte verso i nostri clienti, ci ha permesso di mantenere la nostra posizione sul mercato Trentino della ristorazione collettiva. In questo momento si evidenzia una variabile che comincia a prendere piede anche in

Trentino, dove c'è generalmente un'attenzione alla qualità molto alta: le gare incominciano a dare sempre maggior spazio al prezzo economicamente più vantaggioso trasformandosi, di fatto, in gare al massimo ribasso con evidenti ricadute di disservizio per i clienti. Questo è il prezzo di una visione miope delle imprese o enti che guardano a un risparmio dell'oggi ipotizzando la qualità futura.

Non ci può essere futuro se non daremo spazio a energie pulite e rinnovabili riducendo le emissioni in atmosfera, se non vi sarà una difesa del territorio sia verso un degrado per l'abbandono delle zone poco produttive (boschi e prati), sia per l'uso di materie non salubri o forzando la natura con gli OGM. Il nostro essere buona impresa non può prescindere dal nostro impegno verso una società sana (anche finanziariamente) che ci permetta di rimanere sul mercato senza perdere i nostri valori. Certo non è facile nemmeno per noi, coniugare aspetti apparentemente contraddittori quali una cooperativa, forte soggetto economico, con una sua coerente socialità e massima attenzione ai valori.

Abbiamo la certezza che la nostra forza è la componente umana e, partendo da questa considerazione, abbiamo promosso un'indagine per la ricerca della soddisfazione del clima interno tra tutti i nostri collaboratori che vogliono essere soggetti protagonisti di questo dialogo fra cooperativa e lavoratrici/lavoratori. Siamo rimasti abbastanza soddisfatti delle risposte avute dal questionario che hanno confermato un'opinione positiva sia verso gli amministratori, sia verso le scelte effettuate negli ultimi anni. Nello stesso tempo sono emerse contraddizioni preventivabili ma che si è voluto aver chiaro attraverso un'indagine reale. Faremo tesoro delle nuove esigenze e bisogni emersi e cercheremo di dar risposte nell'arco di un processo di rivisitazione della nostra cooperativa.

Dal 31 di marzo: con la mia andata in pensione, ho lasciato il ruolo di coordinatrice delle mense scolastiche del C5 e manterrò, ancora per qualche tempo come da richiesta del Consiglio, la carica di Presidente della cooperativa. E' in atto un cambio generazionale che toccherà molte funzioni, ma, sono sicura, porterà la cooperativa

a essere ancor più competitiva nel rispetto dei suoi valori di fondo.

La necessità di una programmazione del futuro con nuove immissioni di risorse nella governance aziendale è uno dei compiti che ci aspetta nel prossimo futuro.

La realizzazione del Bilancio Sociale diventa un momento di riflessione non solo per rileggere i risultati a consuntivo, ma anche per orientare la definizione delle future priorità. Solo mettendosi dal punto di vista dei nostri interlocutori, clienti e collaboratori, sarà possibile intercettare gli interessi e i bisogni per tradurli in scelte istituzionali e programmi d'intervento adeguati.

In coerenza con la prassi più accreditata, la

struttura del presente Bilancio di Responsabilità Sociale riprende la struttura delle scorse edizioni. Il modello generale di riferimento è quello proposto dal GBS (Gruppo Bilancio Sociale) che propone la suddivisione degli argomenti trattati.

Il primo capitolo descrive l'identità aziendale, seguono due capitoli sull'azione economica in senso stretto e a seguire i capitoli con la relazione sociale secondo gli interlocutori principali di riferimento (Soci, Collaboratori non soci, Clienti e Comunità).

La Presidente

*Lidiana Piol*

## 2. I NUMERI CHIAVE DELL'ESERCIZIO 2008

TOTALE PASTI EROGATI	5.763.776
N. SOCI LAVORATORI	310
N. COLLABORATORI	875
ORE LAVORATE	847.135
NUMERO GESTIONI	220
INVESTIMENTI 2007	1.288.974
PRESTITO SOCIALE	283.602
CAPITALE	2.627.692
RISERVE	6.435.163
IMPOSTE	540.762,00
*UTILE NETTO	1.017.180

*\*L'utile della cooperativa (tolta la quota del 3% per Promocoop e la rivalutazione del Capitale Sociale) viene portato a fondo di Riserva indivisibile, indisponibile per i soci, che serve per garantire lo sviluppo e la continuità aziendale intergenerazionale.*

### 3. IL VALORE AGGIUNTO

L'analisi del **Valore aggiunto** realizza un collegamento tra la contabilità generale d'esercizio e il Bilancio di responsabilità sociale, allo scopo di misurare la ricchezza creata dall'attività aziendale a vantaggio dell'intera collettività e di identificare al suo interno i portatori di interesse (stakehol-

der) che ne sono gli effettivi destinatari. In termini generali, il valore aggiunto è l'indice dell'efficienza aziendale, così come la sua distribuzione sul territorio è un indicatore qualitativo del suo impatto sociale, oltre che verifica della reale portata della responsabilità sociale assunta.

#### CREAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

A) VALORE DELLA PRODUZIONE	Euro 33.081.429
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	Euro 15.183.027
C) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	Euro 17.898.402
D) GESTIONE ACCESSORIA	Euro 56.122
E) GESTIONE STRAORDINARIA	Euro 56.463
F) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (C-D-E)	Euro 17.785.817
G) AMMORTAMENTI	Euro 625.040
H) VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO (F-G)	Euro 17.160.777

#### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO

1) PERSONALE SOCIO	Euro 8.202.633	47,8%
2) PERSONALE NON SOCIO E ALTRI COLLABORATORI	Euro 6.960.772	40,6%
3) PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Euro 813.228	4,7%
5) MOVIMENTO COOPERATIVO	Euro 142.601	0,8%
6) AZIENDA	Euro 986.665	5,7%
7) COLLETTIVITA'	Euro 54.879	0,3%
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	Euro 17.160.777	100,0%

In termini percentuali il **“personale socio”** rappresenta l'interlocutore che beneficia in modo maggiore del valore aggiunto prodotto (47,8%). Tale remunerazione è costituita da retribuzioni (dirette e indirette), ristorni e contributi ai soci.

La voce **“personale non socio e altri collaboratori”** (40,6%) è costituita per la maggior parte dalle retribuzioni (dirette e indirette) al personale dipendente non socio e, in via residuale, dai compensi corrisposti ad altri collaboratori e agli amministratori e sindaci. Comprende anche i servizi riservati per il personale (quali ad esempio la formazione).

Alla **“pubblica amministrazione”** (4,7%) il valore aggiunto viene distribuito sotto forma di imposte e tasse.

Il **“movimento cooperativo”** (0,8%) beneficia del valore aggiunto prodotto da Risto 3 in virtù

del conferimento della quota del 3% degli utili e del pagamento di interessi passivi alle banche del sistema del credito cooperativo.

La **“collettività”** (0,3%) viene rappresentata, in questa ripartizione, dal mondo dell'associazionismo, al quale l'azienda destina una parte del valore aggiunto sotto forma di sponsorizzazioni sportive e culturali e con il finanziamento di iniziative benefiche.

Una quota del valore aggiunto (5,7%), rappresentata dall' **“utile di esercizio”** dedotta la quota destinata al movimento cooperativo, rimane in azienda per l'autofinanziamento.

## 4. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Sistema di Gestione Integrato per Qualità ed Etica sociale, insieme alla politica di gestione dell'Ambiente, Salute e Sicurezza, grazie all'intrinseca capacità di utilizzare al meglio le sinergie presenti (documentazione, riesame da parte della direzione, audit, miglioramento), garantisce il massimo dell'efficienza e dell'efficacia riducendo al minimo i costi di esercizi.

I principali vantaggi dell'integrazione sono:

- Uniformità di gestione: la creazione di un unico sistema di gestione aziendale consente modalità uniche per l'organizzazione di tutte le attività per la Qualità alimentare, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza.
- Ottimizzazione delle risorse: la gestione uniforme rende possibile lo sfruttamento di sinergie potenziali presenti nell'organizzazione (audit, addestramento e formazione).
- Unificazione degli obiettivi di miglioramento: gli obiettivi principali dell'organizzazione sono sia di tipo economico sia relativi alla soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.
- Unicità del sistema documentale e della gestione dei dati: anche a livello di documentazione e modulistica, l'integrazione permette di evitare la duplicazione di registrazioni comuni ai vari ambiti e, attraverso la condivisione delle informazioni, facilita la comunicazione interna.
- Individuazione dei nuovi approcci strategici: l'analisi dei processi dal punto di vista non solo qualitativo ma anche d'impatto ambientale e di riduzione dei rischi per i lavoratori, permette di individuare nuovi requisiti, alternative progettuali e opportunità di risparmio.

### Sistema Qualità aziendale

Il Sistema Qualità rappresenta l'insieme delle attività che Risto 3 svolge per assicurare che il prodotto o il servizio di cui usufruisce il cliente finale corrisponda agli obiettivi prefissati rispettando le caratteristiche di sicurezza, affidabilità ed economia per raggiungere la piena soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi fondamentali della strategia aziendale Risto 3 sono riconducibili ai seguenti aspetti:

- soddisfazione delle esigenze dei propri clienti;
- gestione e controllo dei rischi per la sicurezza alimentare;
- attenzione e prevenzione delle prestazioni di sicurezza con conseguente miglioramento per le condizioni dei lavoratori;
- attenzione al rispetto dell'ambiente in tutte le fasi di produzione e gestione del servizio.

La scelta di Risto 3 di orientare la propria gestione interna alla logica della "qualità", anche certificata risale all'anno 2000 quando il consiglio di Amministrazione decise di adottare il Sistema di Gestione Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001** integrandolo in seguito, dal 2007, con il **Sistema di Responsabilità Sociale SA 8000**.

La politica della Qualità adottata dal C.d.A. e il costante impegno di tutti gli operatori proiettano Risto 3 verso un traguardo che mira ad accrescere la risposta in termini di efficienza dell'organizzazione e di qualità del servizio all'utenza.

Il primo passo per l'adeguamento alla norma è stato la formulazione del documento "**Manuale Qualità e Responsabilità Sociale**" nel quale sono esplicitati gli obiettivi primari che Risto 3 intende perseguire attraverso il Sistema Gestione Qualità e l'impegno della Direzione Generale in tal senso.

La Politica della Qualità di Risto 3 risponde, in particolare, alle seguenti esigenze:

- descrivere in maniera strutturata e standardizzata i processi che sono alla base della fornitura dei prodotti e dei servizi offerti ai propri clienti nell'ottica di un sempre continuo miglioramento dell'offerta Risto 3;
- fornire, a tutti gli interessati, le informazioni necessarie a comprendere e applicare, a tutti i livelli organizzativi, i principi del Sistema Qualità per soddisfare al meglio le esigenze dei Clienti;
- creare la consapevolezza del peso che ognuno ha sulla gestione quotidiana della Qualità da cui un criterio di responsabilità personale nelle azioni e nell'attenzione al miglioramento.

### La gestione della Qualità

Nel 2008 è proseguito il processo di revisione del Sistema Gestione Qualità (SGQ) volta alla verifica dell'integrazione tra il Sistema Qualità più generale e il Sistema di Responsabilità Sociale.

All'interno di un miglioramento continuo del Sistema Qualità, dal 2008 si sono suddivise le tre aree del manuale (Qualità e Sicurezza Alimentare, Responsabilità Sociale, Sistema di Gestione) indicando un responsabile per ogni area d'intervento. Ciò permetterà da una parte una focalizzazione sulle singole tematiche (Sicurezza Alimentare e Responsabilità Sociale) dall'altra il Sistema di Gestione sarà maggiormente presidiato per garantire l'intreccio tra le certificazioni attuali e quelle di acquisizione futura. Per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati è stato fatto un forte investimento di risorse umane: una collaboratrice è stata inserita presso l'ufficio Qualità Alimentare, un'altra collaboratrice sarà gestrice dell'implementazione del Sistema di Gestione Qualità.

Con l'ampliamento dell'organico nel più ampio ambito della Qualità, si è potuto dare inizio al processo di miglioramento di tutto il Sistema: innanzitutto sono state riprese le procedure e le istruzioni di lavoro aggiornandole ai mutati processi produttivi. Inoltre si è promosso un primo sistema sperimentale di classificazione informatica dei documenti che permetta, a chi di competenza, un accesso e un utilizzo rispondente ai criteri di efficacia ed efficienza. Tale processo proseguirà anche nel 2009 per permettere l'integrazione con processi di certificazione già in progetto (certificazione Ambientale 14001 e Sistema Gestione della Sicurezza). Le caratteristiche relative a una gestione delle ricadute sull'ambiente e inerenti alla sicurezza sul posto di lavoro sono ovviamente messe in atto anche in assenza di certificazione.

**Formazione.** Il personale dell'area Qualità ha seguito un corso di formazione specifico, con un consulente /formatore della società "Itineris" di Trento, per approfondire le tematiche della ISO 9001 in stretto collegamento con il Manuale di Risto 3.

Il percorso ha permesso di avere sempre presente il collegamento tra la teoria e la prassi

aziendale facilitando il ciò il compito di approccio al Sistema di Gestione.

Due persone dell'Ufficio Qualità hanno seguito il percorso per un totale di **75 ore**.

L'organismo di controllo DNV ha svolto, come di consueto, **due visite ispettive relative** ai processi già certificati che sono terminate con il mantenimento delle certificazioni in atto.

### Le nostre Certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001**
- **UNI EN ISO 22000**
- **UNI 10854**
- **Regolamento CEE 2092/91: Produzione biologica prodotti gastronomia**
- **SA 8000**

### UNI EN ISO 9001

La sicurezza alimentare è uno dei pilastri su cui si fonda l'attività trentennale di Risto3. La certificazione multi sito, ottenuta nel 2000 e mantenuta nel tempo, dopo le verifiche ispettive dell'Ente esterno per il rinnovo ogni tre anni, chiarisce gli obblighi sia all'organizzazione sia al



fornitore. E' riferita a tutte le unità produttive gestite da Risto3 ed è valida per il campo applicativo "erogazione di servizi di ristorazione commerciale, collettiva e sociale con metodo tradizionale e a legume refrigerato (cook-chill); produzione e commercializzazione di prodotti di gastronomia; lavorazione carni e pesce; erogazione di servizi party e catering".



## UNI EN ISO 22000 – SICUREZZA ALIMENTARE

Risto3 dal 2007 ha implementato tutti i processi inerenti la sicurezza alimentare adottando il sistema UNI EN ISO 22000 specifico per la gestione dei rischi sanitari. Il campo applicativo della certificazione “Produzione somministrazione di pasti per la ristorazione scolastica” è stato intanto adottato dalla Scuola Elementare di Martignano, la Scuola Elementare di Mori, la Scuola Elementare di Bolognano. I processi sottesi a questo sistema verranno via via trasportati in tutte le unità scolastiche.

La certificazione “Produzione somministrazione di pasti per la ristorazione scolastica” è stato intanto adottato dalla Scuola Elementare di Martignano, la Scuola Elementare di Mori, la Scuola Elementare di Bolognano. I processi sottesi a questo sistema verranno via via trasportati in tutte le unità scolastiche.

agricoli e sulle derrate alimentari Risto 3 ha ottenuto “l’Attestazione di Idoneità di Preparazione e Somministrazione di prodotti di gastronomia e derivati dalla carne” per il settore di Gastronomia. La certificazione ha per oggetto lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di produzione che preveda la realizzazione di alcune pietanze prodotte integralmente con ingredienti di provenienza biologica.

## Sa8000

Lo standard SA8000 è il primo e a oggi unico standard diffuso a livello internazionale sulla responsabilità sociale d’impresa. La norma SA8000 è un riferimento che per sua natura coinvolge tutta l’Azienda. Il suo impatto e la profondità alla quale si spinge, rispetto altre norme “formali”, richiedono attenzione e partecipazione da parte della Direzione, dei Dipendenti, dei Fornitori, dei subfornitori e, non ultimi, i Clienti.



## UNI 10854- HACCP

Risto 3 ha ottenuto la certificazione riferita alle “Linee guida per la progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo HACCP” della norma UNI 10854 che garantisce l’applicazione da parte dell’azienda di un piano di autocontrollo in grado di gestire e contenere i possibili rischi alimentari.

La certificazione attesta l’analisi di ogni singola fase di produzione e l’applicazione di sistemi di monitoraggio adeguati per assicurare la salubrità dei prodotti.

## SISTEMA SICUREZZA E IGIENE ALIMENTARE

La produzione e il consumo di alimenti rappresentano un fattore centrale nella nostra società. Negli ultimi anni l’interesse dei consumatori nei confronti del cibo è fortemente mutato con una maggiore attenzione verso l’offerta di prodotti sicuri, genuini e di qualità. Per ottenere questo risultato è fondamentale avere un sistema di regole efficaci e applicabili e una capacità di controllo adeguato a tutti i livelli della produzione alimentare.

Risto 3 a tal fine applica in tutte le sue strutture un **sistema di autocontrollo** basato sul metodo HACCP.

- I passaggi fondamentali del sistema sono:
- Identificare i pericoli alimentari e valutare i rischi
  - Identificare le fasi (punti critici di controllo, CCP) in grado di gestire e minimizzare i rischi
  - Stabilire i limiti critici che devono essere os-



## Regolamento CEE 2092/91: Produzione biologica settore gastronomia

Con riferimento al Regolamento CEE 2092/91 del 24/06/91 relativo al “Metodo di produzione biologico” di prodotti agricoli e all’indicazione di tale metodo sui prodotti

servati per assicurare che ogni CCP sia sotto controllo.

- Stabilire un sistema di monitoraggio che permetta di assicurarsi il controllo dei CCP
- Stabilire le azioni correttive da attuare in caso di superamento dei limiti prestabiliti
- Stabilire procedure per verificare se i provvedimenti messi in evidenza nei monitoraggi funzionano in modo efficace
- Stabilire una documentazione riguardante tutte le procedure di registrazione appropriate a questi principi e loro applicazioni.

Una politica efficace di sicurezza in questo settore non può prescindere dall'attuazione di ulteriori sistemi di valutazione e monitoraggio dei rischi e di controllo.

In particolare l'azienda:

- Ha istituito il Gruppo per la Sicurezza Alimentare (GSA) incaricato di valutare e ottimizzare nel tempo il sistema di gestione aziendale per la sicurezza alimentare
- Provvede a formare in modo continuo i propri operatori
- Mantiene aggiornato il proprio sistema di autocontrollo
- Esegue verifiche presso le proprie strutture
- Verifica in modo analitico materie prime, prodotti finiti e superfici

Gli **obiettivi principali** che Risto 3 si è prefissata sono:

- Incrementare la comunicazione sui temi della sicurezza alimentare nei confronti di fornitori, clienti e istituzioni
- Migliorare la conoscenza dei propri operatori sui temi di Sicurezza Alimentare
- Ottimizzare il sistema di controllo interno per la verifica e il monitoraggio delle fasi

## GESTIONE AMBIENTALE

La **tutela dell'ambiente** è un tema di forte attualità e nessuno può sentirsi esente dal prenderlo in considerazione. Il deterioramento ambientale che si è verificato negli ultimi decenni sta mettendo in discussione un sistema economico che ha incoraggiato i consumi su larga scala di materiali ed energia, a scapito del delicato

equilibrio degli ecosistemi mondiali.

Ciò ha determinato da anni, per la nostra Cooperativa, una svolta decisiva nella filosofia aziendale: si è fatta propria la consapevolezza che la tutela dell'ambiente futuro dipende dal nostro impegno attuale.

Risto 3 si adopera affinché la responsabilità ambientale occupi una posizione prioritaria in ogni settore aziendale e in tutte le fasi di approccio ai processi interni.

### I nostri obiettivi sono:

- l'implementazione del nostro sistema di gestione ambientale mirato al miglioramento continuo della sicurezza e delle performance ambientali;
- la riorganizzazione dei locali di nostra proprietà dando la priorità a materiali e prodotti con ridotto impatto ambientale;
- perseguire attivamente, nei nostri sistemi di produzione, la prevenzione dell'inquinamento, la preservazione dell'energia, la tutela delle risorse e l'eliminazione di tutte le sostanze nocive per i nostri collaboratori;
- incoraggiare la raccolta e il riciclo dei prodotti giunti alla fine del ciclo.

Le normative e la domanda dei Clienti stanno rendendo la Responsabilità ambientale un fattore sempre più importante, dalla fase di approvvigionamento a quella di distribuzione. La creazione di una catena logistica veramente "ecologica" è una sfida impegnativa che Risto 3 cerca di migliorare anno per anno.

Tre sono i passaggi importanti di quest'azione che determinano l'attenzione a questa tematica:

- 1) Valutare l'impatto ambientale attuale
- 2) Implementare all'interno dei processi le procedure ecologicamente compatibili
- 3) Impegnarsi a diffondere verso tutti i nostri interlocutori (Collaboratori e Fornitori) la cultura della tutela ambientale e del risparmio energetico.

## GESTIONE DELLA SICUREZZA

L'azione del sistema aziendale è volta a garantire la protezione dell'incolumità fisica dei lavoratori e di tutte le altre parti interessate nello svolgimento delle attività lavorative e, nello

stesso tempo, la garanzia dell'igiene nei luoghi di lavoro.

Risto3, nel rispetto di questi principi, ha messo in atto le seguenti **modalità operative**:

- Ha individuato le responsabilità, le risorse e le procedure per la gestione e il miglioramento continuo dell'attività di protezione e prevenzione in conformità al Testo Unico sulla sicurezza (81/08);
- Effettua ispezioni interne, anche a carattere di prevenzione, in tutte le sedi di lavoro, individuando rischi e fattori di pericolo, individuando misure preventive e protettive per la salute e la sicurezza dei lavoratori.
- Ha acquistato e fornito gratuitamente a tutti i lavoratori i Dispositivi di Protezione Individuale necessari allo svolgimento del proprio lavoro;
- Effettua periodici corsi di addestramento e aggiornamento, a tutti i livelli, sui rischi e pericoli, misure protettive e procedure di emergenza.

### SISTEMA di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE

#### NORMA UNI EN ISO SA8000

Risto 3, conscia delle proprie responsabilità nell'ambito della comunità, vuole distinguersi anche per il proprio impegno nei riguardi della **responsabilità sociale**.

Per Risto 3, questo impegno significa:

- considerare i propri Soci e Dipendenti come una risorsa determinante, garantendo il rispetto dei loro diritti e promuovendo attraverso la formazione e l'informazione, la loro crescita professionale e umana;
- considerare i propri Fornitori come partner anche per quanto riguarda la responsabilità sociale;
- considerare i propri Clienti come elemento fondamentale dell'affermazione di Risto 3 operando per la loro soddisfazione anche ponendo la massima attenzione alle regole di responsabilità sociale;
- considerare i rapporti con i Sindacati elementi che contribuiscono al rafforzamento in Risto 3 di una cultura rispettosa dei diritti di tutti i Collaboratori.

A tale scopo Risto 3 s'impegna formalmente a:

- uniformarsi a tutti i requisiti definiti dalla Norma SA 8000:2001;
- adeguarsi alle Leggi nazionali e a tutte le altre norme applicabili;
- garantire il continuo monitoraggio e sviluppo del proprio Sistema di gestione per la responsabilità sociale definendo, nell'ambito delle riunioni di Riesame della Direzione, obiettivi specifici di miglioramento e verificandone il raggiungimento.

Ora l'obiettivo futuro sarà quello di coinvolgere maggiormente i fornitori innescando un positivo processo verso il controllo della catena di fornitura, collaborare e far conoscere agli Stakeholder la norma SA 8000.

Si può quindi affermare che la certificazione SA 8000 ottenuta da Risto 3 corrisponde a una scelta di responsabilità e si ritiene che il sistema etico abbia conferito all'azienda soprattutto un senso di rispetto regolamentato, in cui vi sono regole chiare, definite e condivise dalle risorse.

Per assicurare che tale politica sia compresa, attuata e sostenuta da tutti i collaboratori di Risto 3, la Direzione Generale ha messo in atto le seguenti iniziative:

- Implementazione di un Sistema di Responsabilità Sociale conforme alla norma SA 8000:2001 nell'obiettivo primario di migliorare il proprio impegno;
- Formazione al personale e accesso al Sistema SA 8000.

Tale Sistema risponde ai criteri di correttezza professionale, trasparenza e osservanza delle norme dal punto di vista di un miglioramento continuo volto a garantire la miglior tutela dei lavoratori.

Esso è definito dai seguenti documenti:

- **Manuale di gestione integrato Qualità e Responsabilità Sociale** che descrive le linee guida e le responsabilità per la corretta gestione delle attività;
- **Procedure Gestionali** che definiscono le modalità operative alle quali attenersi nello svolgimento delle attività;
- **Moduli del Sistema di gestione** che consentono di realizzare e controllare in modo più efficace le diverse attività previste dal Sistema.

Nel corso del 2008 la cooperativa ha avuto **due visite ispettive** per il mantenimento della certificazione da parte dell'ente DNV.

Le visite hanno dato esito positivo e hanno permesso il **mantenimento della certificazione**.

## CODICE ETICO

Il Codice Etico è la carta dei diritti e doveri morali che definisce le responsabilità etico – sociali di ogni partecipante all'organizzazione aziendale di Risto 3.

Il Codice Etico adottato vuole essere uno strumento efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto di Risto 3 poiché introduce una definizione chiara ed esplicita delle proprie responsabilità etiche e sociali verso tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività (clienti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, istituzioni pubbliche e qualsiasi altro soggetto che sia interessato dall'attività della cooperativa).

Il Codice Etico è, quindi, il principale strumento di realizzazione dell'etica all'interno di Risto 3, volto a chiarire e definire l'insieme dei principi cui sono chiamati a uniformarsi i suoi destinatari nei loro rapporti e nel relazionarsi con portatori d'interessi reciproci nei confronti della società.

I destinatari sono pertanto chiamati al rispetto dei valori e principi del Codice Etico e sono tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, l'onorabilità e l'immagine di Risto 3 nonché l'integrità del suo patrimonio economico e umano.

È evidente che il Codice Etico non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti e sul Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in essere.

Risto 3 intende attraverso il Codice Etico:

- Definire e dichiarare i valori e i principi etici generali che supportano la propria attività e i propri rapporti con clienti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, amministratori, istituzioni pubbliche e ogni altro soggetto coinvolto nell'attività dell'Azienda.
- Formalizzare l'impegno ad agire sulla base dei seguenti principi etici: equità ed eguaglianza, tutela della persona, tutela dell'ambiente, diligenza, trasparenza, onestà, riservatezza e imparzialità.

- Ribadire l'impegno a tutelare i legittimi interessi dei propri soci.
- Indicare ai propri soci, collaboratori e amministratori i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui richiede il rispetto nel corso dello svolgimento del proprio lavoro.

Inoltre, Risto 3 vuole assicurare un programma d'informazione e sensibilizzazione sulle disposizioni del Codice Etico e sull'applicazione dello stesso ai soggetti ai quali si riferisce, così che i dipendenti soci e non, gli amministratori e tutti quelli che vi operano, svolgano la propria attività secondo un costante e stretto rispetto dei principi e dei valori contenuti in tale Codice.

## Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001

In linea con gli impegni dichiarati e assunti con il Codice Etico nei confronti degli stakeholder, Risto 3 si è dotata del Modello di organizzazione e di gestione previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che ha introdotto un regime di responsabilità amministrativa - ma di fatto penale - a carico delle società per alcune tipologie di reati.

Il Modello di organizzazione e gestione, adottato originariamente con delibera del Consiglio di Amministrazione, è stato nel corso del tempo aggiornato e integrato in relazione agli interventi legislativi succedutisi negli anni, che hanno ampliato la categoria dei reati presupposto della responsabilità amministrativa ex Decreto 231/01.

Il Modello adottato è coerente nei contenuti con quanto disposto dalle linee guida elaborate in materia e rappresenta un ulteriore passo verso il rigore, la trasparenza e il senso di responsabilità nei rapporti interni e con il mondo esterno.

## PRIVACY

Nell'ambito delle proprie attività, Risto 3 raccoglie e utilizza diverse tipologie di dati personali e d'informazioni, tra cui anche dati sensibili relativi al proprio personale e a clienti.

Risto 3 riconosce che il diritto alla privacy è, in particolare, alla protezione dei dati personali con specifico riguardo a quelli di natura sensibile, costituisce un diritto fondamentale delle persone direttamente collegato alla tutela della libertà e della dignità umana, così come sancito anche dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea.

Risto 3 s'impegna al fine di garantire gli interessati sulla riservatezza dei dati forniti, ad adottare tutte le misure necessarie.

Risto 3 ha quindi adottato il DPS, ossia il Documento Programmatico sulla Sicurezza, nel quale sono stabilite le misure di sicurezza or-

ganizzative, fisiche e logiche da adottare affinché siano rispettati gli obblighi in materia di sicurezza del trattamento dei dati effettuato da Risto 3 previsti dal D.L.vo 30/06/2003 N. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## 5. RELAZIONE SOCIALE

È indispensabile, parlando di responsabilità sociale, analizzare il comportamento che l'azienda intrattiene con i propri "stakeholder", cioè tutti i soggetti che sono interessati direttamente o indirettamente dall'attività della cooperativa.

La Relazione Sociale è la parte più importante del Bilancio Sociale, ne costituisce a un tempo il fulcro e lo strumento per leggere, analizzare e valutare le azioni intraprese dall'Ente e l'entità degli effetti prodotti da quest'ultime in termini di beneficio sociale.

È, infatti, in questa parte del documento che meglio si rendono trasparenti e comprensibili ai lettori i programmi, le attività e i risultati raggiunti.

Partendo dal presupposto che l'organizzazione non crea solamente valore economico e ha un impatto "sociale" nei confronti dei propri stakeholder, questa parte del documento assume particolare rilievo. Nella relazione sociale, in particolare, sono identificati gli stakeholder cui l'attività della cooperativa s'indirizza, vengono esplicitate le politiche perseguite e vengono presentati indicatori in grado di misurare il livello

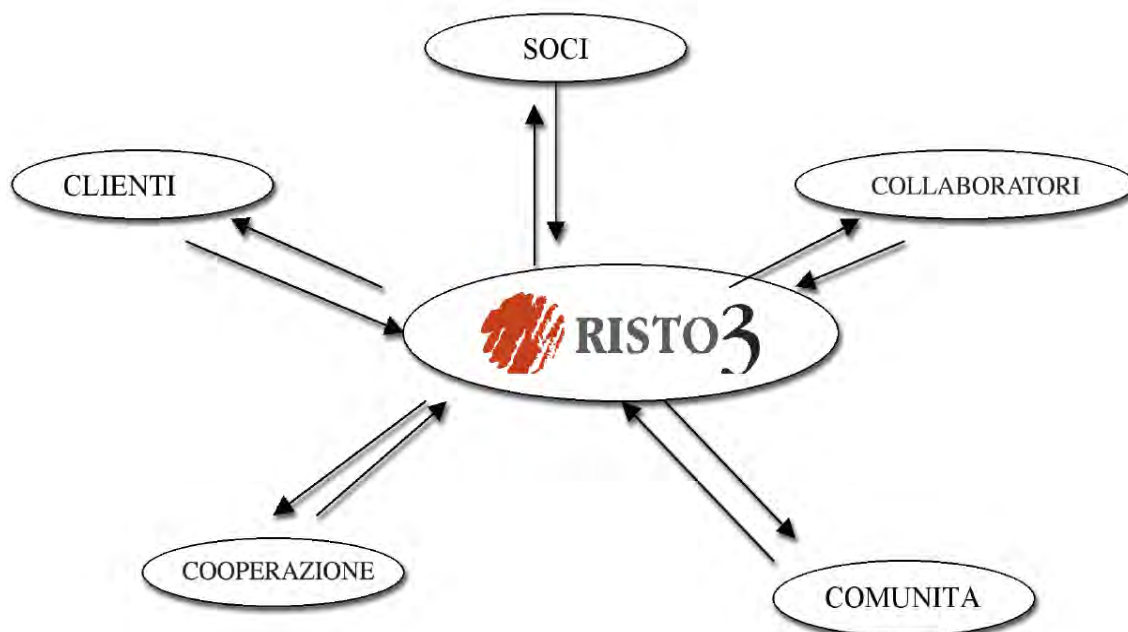
delle utilità che l'organizzazione ha prodotto nei confronti dei propri portatori d'interesse e che diano al lettore la precisa visione della realizzazione di quanto enunciato.

La relazione sociale si presenta come una serie d'informazioni che definiscono:

- l'identificazione degli stakeholder cui il Bilancio Sociale di Risto 3 s'indirizza;
- la scelta degli indicatori di risultato per ogni stakeholder;
- gli obiettivi raggiunti per ogni stakeholder individuato.

Risto 3 nel comunicare la propria azione, identifica come principali interlocutori:

- i **Soci**
- i **Collaboratori**
- i **Clienti e i Fornitori**
- la **Comunità**
- la **Cooperazione**



## 6. I SOCI

L'assetto istituzionale si basa innanzitutto sulla figura del Socio la cui sovranità si concretizza nell'Assemblea.

I Soci cooperatori che prestano la loro attività in maniera subordinata sono remunerati a norma di C.C.N.L., nonché con eventuali integrazioni salariali riconosciute secondo la professionalità e al ruolo ricoperto.

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..

E' infine rispettata in ogni sua previsione la normativa vigente in materia di sicurezza e prevenzione rischi nel lavoro (D.l. del 9/4/2008).

In Risto 3 si evidenziano tre tipologie di Socio:

- **Socio cooperatore ordinario**
- **Socio cooperatore iscritti nella categoria speciale**
- **Socio sovventore**

### *SOCI COOPERATORI ORDINARI*

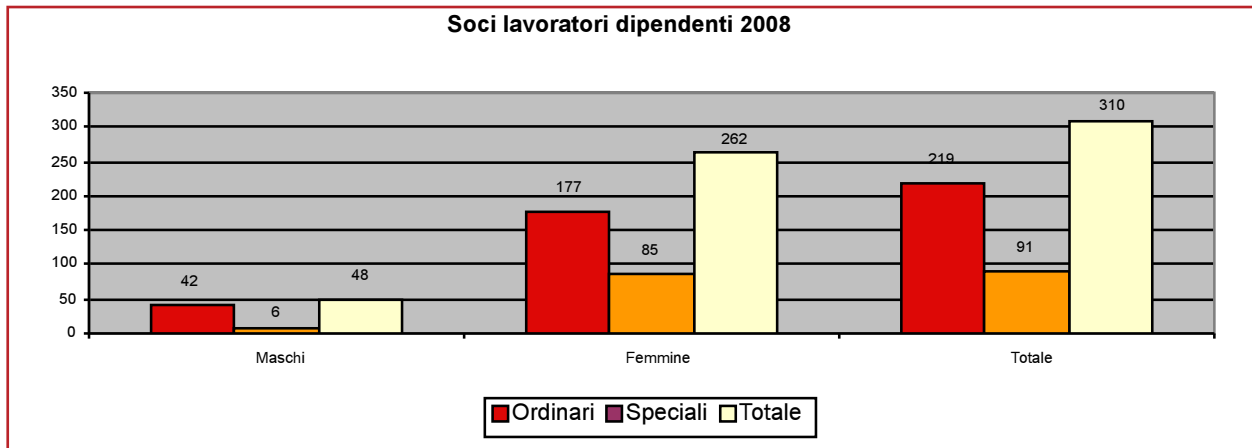
Soci cooperatori sono chi somma in sé la doppia figura d'imprenditore e lavoratore.

In Risto 3 sono **Soci cooperatori ordinari** coloro che operano nella società da alcuni anni, hanno maturato una buona esperienza e v'impiegano gran parte del loro tempo.

Essi concorrono all'attività di Risto 3 mediante l'apporto lavorativo svolto quali collaboratori iscritti a libro paga, autonomi o con altre caratteristiche previste dallo Statuto. A termini statutari il Consiglio di Amministrazione può deliberare l'esclusione del Socio se non presta la sua attività lavorativa in cooperativa.

I Soci cooperatori ordinari non hanno certo terminato il loro periodo di formazione nella società, anzi, si devono sentire impegnati a una formazione continua sia nel campo professionale sia in quello cooperativo.

**Soci lavoratori dipendenti 2008**



### *SOCI COOPERATORI SPECIALI*

In Risto 3 sono **Soci cooperatori iscritti nella categoria speciale** quelli che generalmente operano nella società da tempo più limitato, e devono perciò compiere un percorso formativo più accentuato in campo cooperativo e professionale, ma che comunque condividono il progetto sociale.

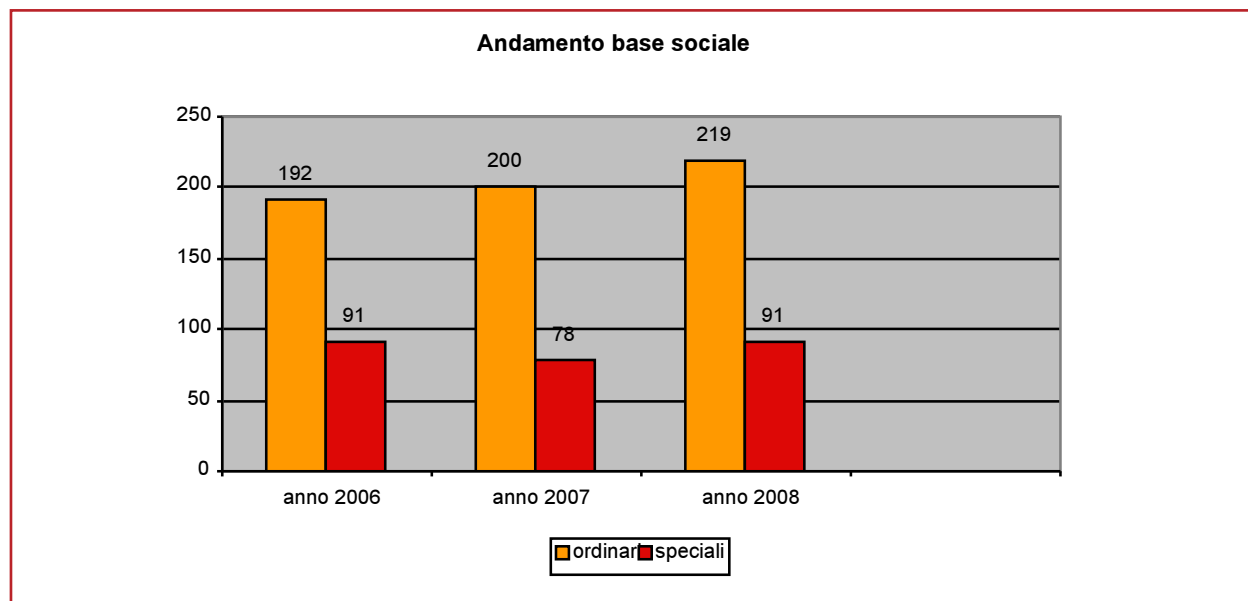
Nel 2008 sono state trasformate da socie Speciali a ordinarie n. 21 persone. Di norma, dopo una permanenza di circa due o tre anni nella cat-

egoria "speciale" alle persone viene proposto di passare alla categoria successiva: proposta preceduta dalla partecipazione ad un corso formativo e da una valutazione del responsabile di zona.

### *I SOCI SOVVENTORI*

I **Soci sovventori** 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.

Risto 3 ha attualmente un solo Socio sovven-  
tore. Nelle tabelle successive si evidenzia l'anda-  
mento della base sociale negli ultimi 3 anni e la  
composizione nelle diverse tipologie di Soci.



*Suddivisione soci per genere*

L	Maschi o8	Maschi o7	Femmine o8	Femmine o7
Ordinari	42	43	177	157
Speciali	6	4	85	74
<i>Totale</i>	48		262	

*Lavoratori occupati al 31 dicembre 2008*

Totale	875	
Donne	795	91%
Uomini	80	9%
Soci	310	35%
Non soci	565	65%

I dati della tabella precedente illustrano le percentuali di genere presenti sia tra i lavoratori sia tra i soci Risto 3 e confermano il costante aumento di assunzione di manodopera

femminile che trova, nell'organizzazione del lavoro proposta dalla cooperativa, la soddisfazione a specifiche esigenze personali e famigliari.

#### *Cessazione rapporto di lavoro dei soci*

Soci Speciali cessati per cambio attività	5
Soci Ordinari cessati per cambio gestione appalto	3
Soci Ordinari cessati per pensionamento	1

Risto 3 è una cooperativa a mutualità prevalente.

Come nell'anno precedente, anche nel 2008 abbiamo mantenuto la **prevalenza** del costo del lavoro dei collaboratori soci nel percentuale del 54%.

#### **LA FORMAZIONE SOCI**

A maggio 2008, in occasione dell'approvazione del bilancio 2007, l'Assemblea ha provveduto alla nomina degli Amministratori per il prossimo triennio, essendo il Consiglio in carica giunto al termine del mandato. Il nuovo Consiglio ha deciso di avere maggiori elementi di conoscenza della base sociale per verificare l'efficacia dei processi e degli organismi di partecipazione democratica della cooperativa.

I notevoli mutamenti sociali intervenuti negli ultimi anni, portano alla necessità di domandarsi chi è oggi il socio della nostra Cooperativa e quali sono le sue percezioni e aspettative per poter articolare risposte aziendali maggiormente rispondenti. Cercare di capire meglio come il socio, principale elemento della politica aziendale cooperativa, intrecci le due dimensioni, quella associativa e quella imprenditoriale, è fondamentale affinché la natura della cooperazione nel suo essere impresa si sostanzi e possa essere trasmessa ai futuri soci.

Per questa ragione la formazione rivolta ai soci è stata ridotta nell'anno 2008 a favore di un investimento in un'indagine di clima interno che potesse rispondere agli obiettivi espressi sopra.

Dei risultati dell'indagine svolta, effettuata sia con i collaboratori soci sia non soci, daremo ampio riscontro nella parte finale del Bilancio di Responsabilità con una dettagliata esposizione dell'"Analisi del clima interno".

#### **L'AMMISSIONE DEL NUOVO SOCIO**

Per l'**ammissione a Socio ordinario** 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 Euro 1550,00 e Euro 260,00 come tassa di ammissione (in un unico versamento o con modalità rateali concordate con la cooperativa).

La domanda è presentata al Consiglio di Amministrazione che, sentito il parere del diretto Responsabile, risponde a termini di Statuto per l'ammissione o meno. L'aspirante Socio diventa effettivo nel momento dell'approvazione del Consiglio di Amministrazione e con l'iscrizione nel libro Soci della Cooperativa.

Soci	Al 31.12.2007	Entrati nel 2008	Usciti nel 2008	Al 31.12.2008
Cooperatori Ordinari Lav. Dip.	200	23	4	219
Cooperatori Ordinari Lav. Aut.	1			1
Cooperatori Categoria Speciale	78	40	27	91
Sovventori (Persona giuridica)	1			1
<i>Complessivamente</i>	280	63	31	312

### IL PATRIMONIO SOCIALE

**Cooperare** è un verbo derivato dall'unione di "con" e "operare" e significa, appunto, collaborare e operare assieme ad altri per il raggiungimento di una fine comune.

L'aggettivo "**mutuo**" ha il significato di scambievole, vicendevole e la mutualità (termine di origine francese) consiste in una forma di aiuto scambievole, per garantire uguali diritti dopo aver adempiuto uguali doveri.

La "**mutualità cooperativa**" ha, quindi, il significato non equivoco della libera collaborazione di più persone per il raggiungimento di un fine comune attraverso lo scambievole aiuto che assicuri parità di diritti e di doveri.

Come sottolinea l'art. 45 della Costituzione, la valenza sociale della mutualità cooperativa è inscindibilmente legata all'assenza di "fini di speculazione privata" e cioè al prevalere degli interessi comuni della cooperativa (scambievole aiuto e parità di diritti e di doveri) sugli interessi personali.

I requisiti che deve avere e mantenere una cooperativa a mutualità prevalente sono:

- attività svolta in prevalenza avvalendosi delle prestazioni lavorative dei soci;
- costo del lavoro prestato dai soci sia il 50% del costo del lavoro totale;
- divieto di distribuzione dividendi in misura superiore all'interesse massimo dei buoni postali fruttiferi, aumentato di 2,5 punti rispetto al capitale versato;
- divieto di remunerare gli strumenti finanziari posseduti dai soci cooperatori in misura superiore a 2 punti rispetto al massimo previsto per i dividendi;

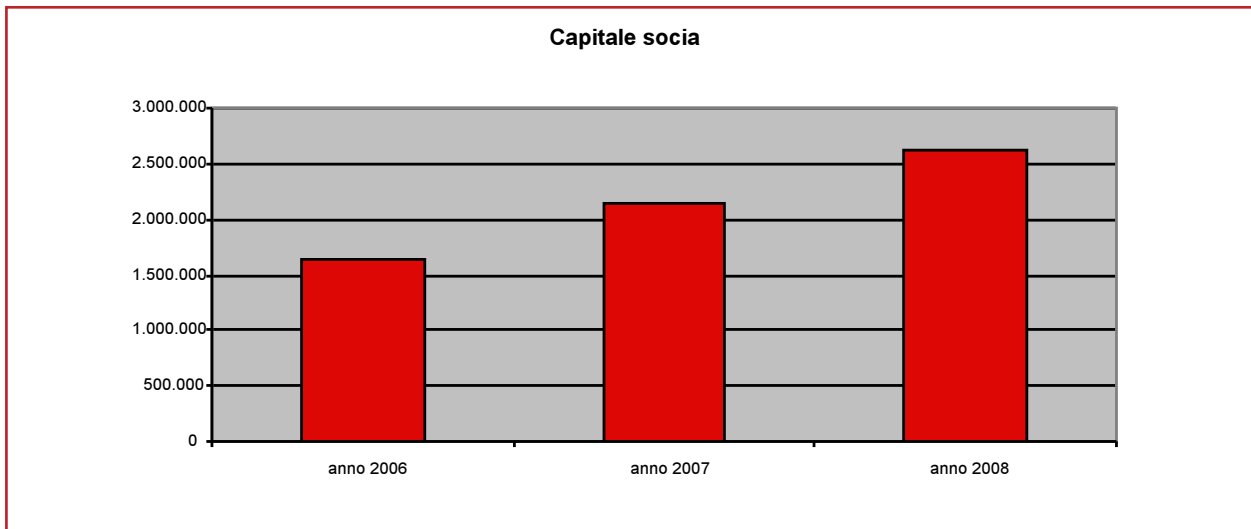
- divieto di distribuire riserve fra i soci cooperatori;
- obbligo di devoluzione, in caso di scioglimento (o trasformazione o perdita dei requisiti di mutualità prevalente) della società, dell'intero patrimonio sociale, dedotto solo il capitale sociale e i dividendi eventualmente maturati, ai fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione.

### Capitale Sociale e riserve indivisibili

Risto3 appartiene alle sue Socie e ai suoi Soci. Donne e Uomini che partecipano all'attività produttiva e alle decisioni strategiche dell'impresa. Il **Capitale Sociale** è l'unico investimento a rischio per i Soci. Peraltro, si evidenzia che le riserve attuali di Risto 3 (circa Euro 10 milioni) garantiscono una tranquillità sul rischio del capitale investito e che la Cooperativa, in presenza di utili, rivaluta il Capitale Sociale, come sempre è avvenuto in questi ultimi anni.

Risto 3 ha sempre dato importanza primaria al coinvolgimento dei propri Soci. Questo ha fatto è dimostrato dal fatto che la crescita del capitale sia avvenuta in maniera costante, e per certi versi esponenziale, durante tutto il periodo della vita dell'azienda. Il capitale sociale è sicuramente uno strumento importante per la Cooperativa poiché potenzia le risorse che consentono investimenti.

La partecipazione con capitale sociale esprime quindi la disponibilità di ogni Socio a dotare la società di capacità patrimoniale autonoma, attraverso mezzi che permettano e facilitino il perseguimento dello sviluppo imprenditoriale.

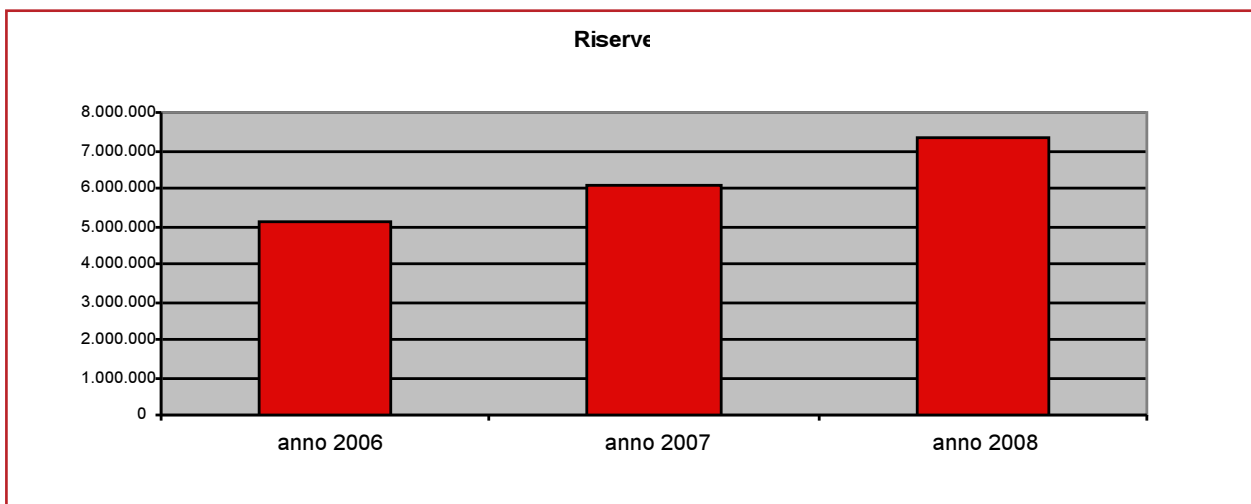


Negli anni si è provveduto alla raccolta tramite versamenti diretti, versamenti dilazionati con trattenute sulle buste paga e tramite l'accantonamento, per i Soci ordinari, di una parte dei ristorni.

I Soci ordinari hanno un capitale variabile a seconda dei versamenti effettuati che negli anni.

Ad oggi le quote sottoscritte dai Soci variano tra Euro 1.550,00 e Euro 41.184,97. Il massimo previsto per legge è di Euro 100.000,00.

I Soci appartenenti alla categoria speciale hanno attualmente un capitale di Euro 50,00 cadauno.



Le riserve rappresentano gli accantonamenti fatti dalla nostra società e che saranno lasciati quale patrimonio indisponibile ai Soci che via via si succederanno all'interno di Risto 3. Questo fa sì che si dia luogo ad una solidarietà intergenerazionale affinché la ricchezza prodotta rimanga alla comunità nella quale si opera. Le riserve non

servono solo per il futuro, possono essere utilizzate, in caso di perdite, per coprire i disavanzi aziendali e sono quindi a garanzia dell'attività della cooperativa.

**INSIEME DI VANTAGGI MUTUALISTICI**

I soci partecipano alla redistribuzione del reddito prodotto attraverso le forme che la normativa consente: ristorno, aumento gratuito del capitale.

**Partecipazione dei soci agli utili (Ristorno)**

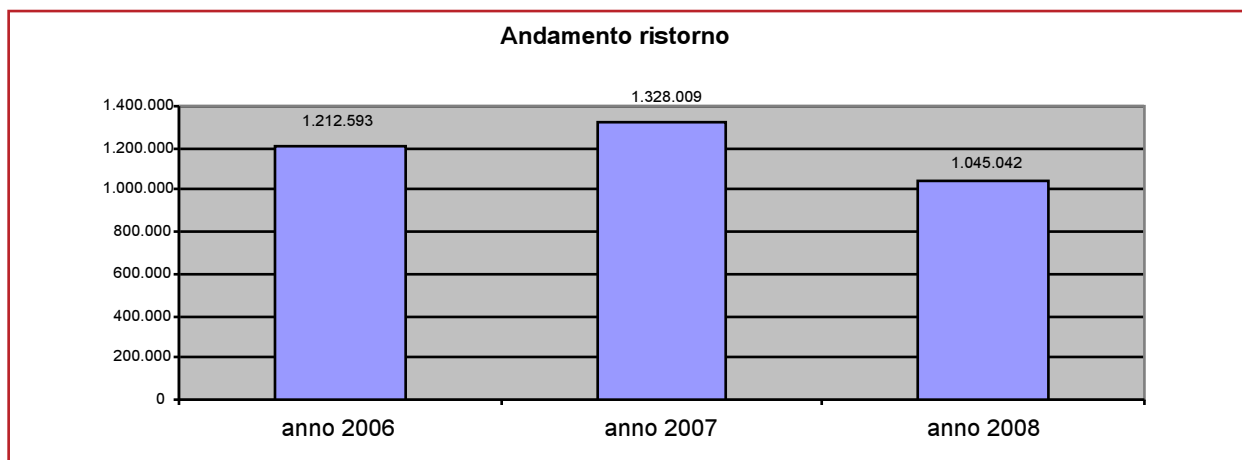
Il ristorno cooperativo ha la funzione di prevedere una forma di retribuzione aggiuntiva per il Socio Lavoratore, in base al buon andamento della cooperativa, in considerazione dell'attività lavorativa e della partecipazione allo scambio mutualistico con la Cooperativa.

Il socio lavoratore, in particolare, 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.

Secondo quanto affermato negli scopi sociali della Cooperativa e come storicamente inteso nella cooperazione di lavoro in generale, il ristorno cooperativo costituisce uno degli elementi maggiormente qualificanti delle migliori condizioni economiche, sociali e professionali insieme alla continuità dell'occupazione dei lavoratori soci.

Il ristorno, come diritto al beneficio economico derivante dallo scambio mutualistico di lavoro, per volontà dei soci, deve ispirarsi alla più equa distribuzione tra tutti i lavoratori, con valorizzazione specifica della quantità e qualità dell'apporto lavorativo imputabile a ciascuno di essi. Tali criteri sono votati annualmente dall'Assemblea dei soci.

La tabella evidenzia le somme erogate a vantaggio del socio cooperatore nell'ultimo triennio.



**Rivalutazione capitale sociale**

Il Consiglio di Amministrazione ha ritenuto opportuno mantenere la remunerazione del capitale sociale versato, tenuto conto dell'andamento del mercato finanziario e nella misura consentita dalla legge del 3,2% come rivalutazione media.

La misura della remunerazione non supera i limiti stabiliti dalla legge ai fini del riconoscimento dei diritti mutualistici.

**Il Finanziamento dei Soci (Prestito Sociale)**

Il Finanziamento dei Soci è un capitale variabile non a rischio, ma un vero e proprio credito remunerato a favore della Cooperativa.

Risto 3 ha previsto, nel proprio Statuto, di poter attuare lo strumento del finanziamento da parte dei Soci. Nel 1997 è stato approvato il re-

golamento, attualmente in vigore, che stabilisce le modalità e l'inquadramento del Finanziamento Sociale.

**Chi lo può sottoscrivere.**

Può aprire un Libretto Sociale di Risparmio chi è Socio da almeno tre mesi: il deposito consente di maturare interessi vantaggiosi sul denaro versato, senza alcuna spesa né vincolo.

Le operazioni possono essere fatte esclusivamente dal Socio o suo delegato espressamente indicato.

**Condizioni finanziarie.**

La legge indica il tetto massimo di deposito per ogni tipo di cooperativa: per Risto 3 (cooperativa produzione lavoro) attuando il dettato della legge,

è previsto un tetto massimo di Euro 51.700,00. Il C.d.A. ha fissato che il Socio che intenda iniziare un rapporto di Prestito Sociale abbia già versato, come capitale sociale, almeno la somma di a 5.200,00 e che non abbia effettuato un prelievo del TFR nei cinque anni precedenti.

**Il tasso di interesse**, è fissato dal CDA ogni anno oppure ogni qualvolta se ne presenti la necessità, come per sensibili variazioni dei tassi.

Nel 2008 (come nel 2006 e nel 2007) il tasso applicato ai depositi è stato del 3,75% lordo annuo sottoposto ad una tassazione che è passata dal 12,50% al 20%. Gli interessi sono accreditati con valuta al 31 di dicembre di ogni anno dandone comunicazione scritta la Socio. **Gli interessi non vanno inseriti nella denuncia dei redditi.**

**Spese di tenuta conto.** Nessuna. Per le operazioni di prelievo o accredito non è richiesta nessuna spesa.

### Facilitazioni ai soci

A tutti i nostri Soci è offerta una gamma di opportunità di acquisto a prezzi agevolati:

- Convenzioni con i nostri bar, ristoranti, servizio catering, produzione gastronomica e dolciaria;
- Accordi con alcune importanti Società di Assicurazione per la rateizzazione dei pagamenti
- Assegno- benefit a fine anno. La direzione da anni per valorizzare il contributo di tutti ,ha fatto la scelta di erogare tale benefit (in forma monetaria o in forma di beni di consumo) a tutti i collaboratori che abbiano almeno un mese di servizio nell'anno e siano in carica alla data del 31 dicembre.

Siamo consci che la dislocazione delle nostre strutture nell'ampio territorio geografico del Trentino - Alto Adige, non sempre permette di selezionare aziende specifiche che possano offrire una politica favorevole agli acquisti dei nostri Soci. Sicuramente Risto 3 si dovrà far carico, in un prossimo futuro, di una ricerca più mirata di possibilità per favorire il potere di acquisto dei propri Soci.

### Gite formative aziendali

Per facilitare lo scambio comunicativo e la costruzione di relazioni meno impostate sul lavoro quotidiano, Risto 3 da anni organizza per i soci una gita di due giorni in città anche europee. Nel 2008 le socie hanno potuto visitare le bellezze artistiche e gustare le proposte gastronomiche di Vienna.

Considerato l'apporto lavorativo che anche le collaboratrici non socie mettono in campo, la cooperativa offre anche a queste ultime la possibilità di un'uscita turistico - culturale. Per le collaboratrici non socie la proposta è di una sola giornata in città facilmente raggiungibili. Essendo la partecipazione molto attiva, per una giornata la cooperativa si trasforma in tour operator organizzando trasporto e pranzo per circa 300 persone. Nel 2008 la meta della gita sociale con tutti i collaboratori, soci e non soci, è stata Bergamo.

### INFORMAZIONE AZIENDALE

Da anni Risto 3 considera la comunicazione, sia interna sia esterna, una modalità fondamentale per tenersi in contatto con i propri collaboratori, anche nelle sedi più lontane, e con i propri stakeholder in generale.

Inoltre si è consapevoli come la comunicazione ormai assuma una dimensione complessa, tanto da diventare il principale veicolo della Mission aziendale.

Da tredici anni la Cooperativa invia a tutti i dipendenti, insieme alla busta paga mensile, la rivista "Risto3 IN- FORMA".



È uno strumento che permette di evidenziare di volta in volta aspetti della vita aziendale che contribuiscono alla crescita d'identità di chi ci lavora e permettono la conoscenza di settori di non stretta competenza. Dal maggio 2008 la rivista è registrata presso il Tribunale di Trento.

Il sito internet [www.risto3.it](http://www.risto3.it), è da anni di strumento di comunicazione di immagine esterna dell'azienda. In esso si possono trovare le linee principali di azione aziendale.

Con il 2008 ci si è posti l'obiettivo di rivedere il sito web sia nell'impostazione grafica, sia da un punto di vista dei contenuti: la Cooperativa è consapevole del veloce cambiamento del mercato e vuole dotarsi di strumenti sempre più raffinati al passo con esso. In concomitanza con la revisione dl sito aziendale si vuole anche dare un restyling/ rivisitazione all'immagine aziendale riorganizzando la presentazione del logo nell'immagine esterna sul territorio.

## 7. I COLLABORATORI

### L'impegno di Risto 3

Il percorso qualità intrapreso da Risto 3 è in continuo divenire: siamo consapevoli che le certificazioni ottenute non definiscono solo un obiettivo raggiunto ma vogliono essere uno stimolo per tutti, un passaggio intermedio e necessario sulla via di un miglioramento continuo del proprio agire quotidiano.

La società civile è divenuta sempre più attenta al comportamento etico delle imprese, ed è per questo che Risto 3 ha intrapreso una gestione socialmente responsabile in un momento storico dove è essenziale favorire una società che tuteli i diritti umani e il rispetto della persona, basando ogni rapporto di mercato su principi di trasparenza, equità ed efficienza.

Risto 3 ha voluto rendere più tangibili e reali tali principi: li ha trasportati nelle sue scelte di politica gestionale e ne ha garantito il rispetto con l'implementazione di strumenti specifici. Risto 3 vuole mantenere e migliorare i sistemi messi in atto per ottenere la certificazione **SA8000** nella consapevolezza che si tratta di un processo continuo che richiede la partecipazione dei lavoratori e che può essere il mezzo migliore per garantire il cambiamento dell'intero sistema produttivo.

Gli **obiettivi** che Risto3 si pone con la messa in pratica e la valutazione dei principi sopra enunciati sono:

- realizzare una maggiore soddisfazione e motivazione dei lavoratori

- tutelare il marchio e la reputazione aziendale
- ritenere che il poter garantire l'eticità della produzione possa accrescerne il valore
- migliorare i sistemi di gestione interna attraverso una migliore diffusione e circolazione delle informazioni.

### DIMENSIONI E CARATTERISTICHE OCCUPAZIONE

Prima di presentare il nostro operato secondo i principi della Responsabilità sociale è necessaria una breve premessa sul collegamento lavoro-cooperazione.

La cooperazione è l'unica forma d'impresa che istituzionalmente tende a produrre nuovo sviluppo (riserve indivisibili e impegno verso le generazioni future): la cooperativa si nutre e si sviluppa con il lavoro dei propri soci, ma ha l'obiettivo di allargare ad altri questa possibilità. Il lavoro è il tramite che collega tutto ciò. I cambiamenti che a vari livelli hanno interessato la società (culturali, economici, etici) hanno favorito il passaggio da una logica di quantità a una di qualità: per cui maggiore attenzione è posta alla qualità della vita, intesa come qualità del lavoro, del tempo, dei luoghi e delle persone.

Ciò ha generato un nuovo modo di stare nel mercato (servizi o produzione), per alcuni aspetti, più attento all'essere che all'avere, nel quale la forma cooperativa trova il suo spazio.

### Indicatori

#### Lavoratori occupati - Lavoratori occupati al 31 dicembre 2008

Totale	875	
Donne	795	91%
Uomini	80	9%
Soci	310	35%
Non soci	565	65%

I dati inerenti alla compagine lavorativa del 2008 mettono in evidenza come la componente

femminile rappresenti la forza trainante della cooperativa.

### Occupati per tipo di contratto

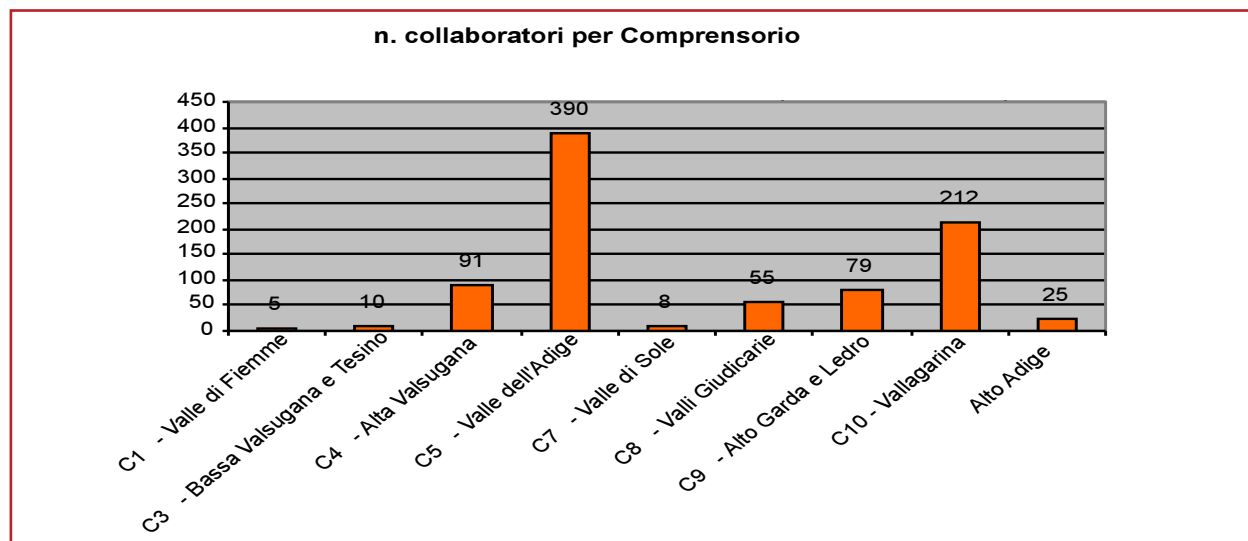
TEMPO INDETERMINATO	2007	2008
Donne	349	345
Uomini	69	69
Soci	205	218
Non soci	213	196

TEMPO DETERMINATO	2007	2008
Donne	421	450
Uomini	6	11
Soci	73	92
Non soci	354	369

L'alta percentuale di stagionali (56,5%) è determinata dalle caratteristiche del servizio ristorazione scolastica, uno dei settori trainanti della

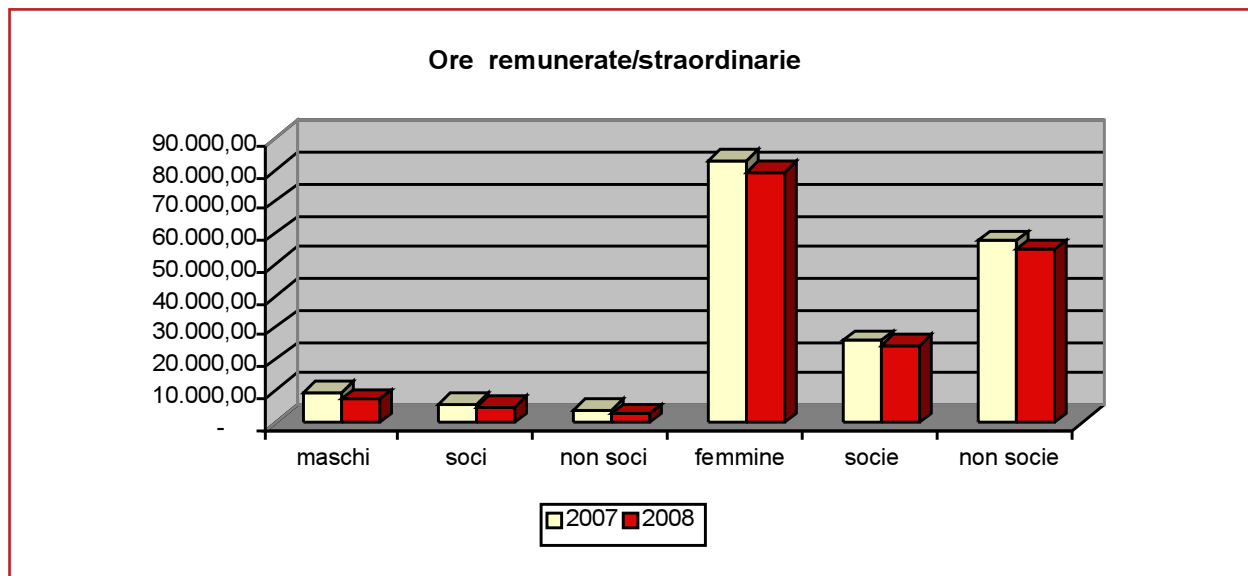
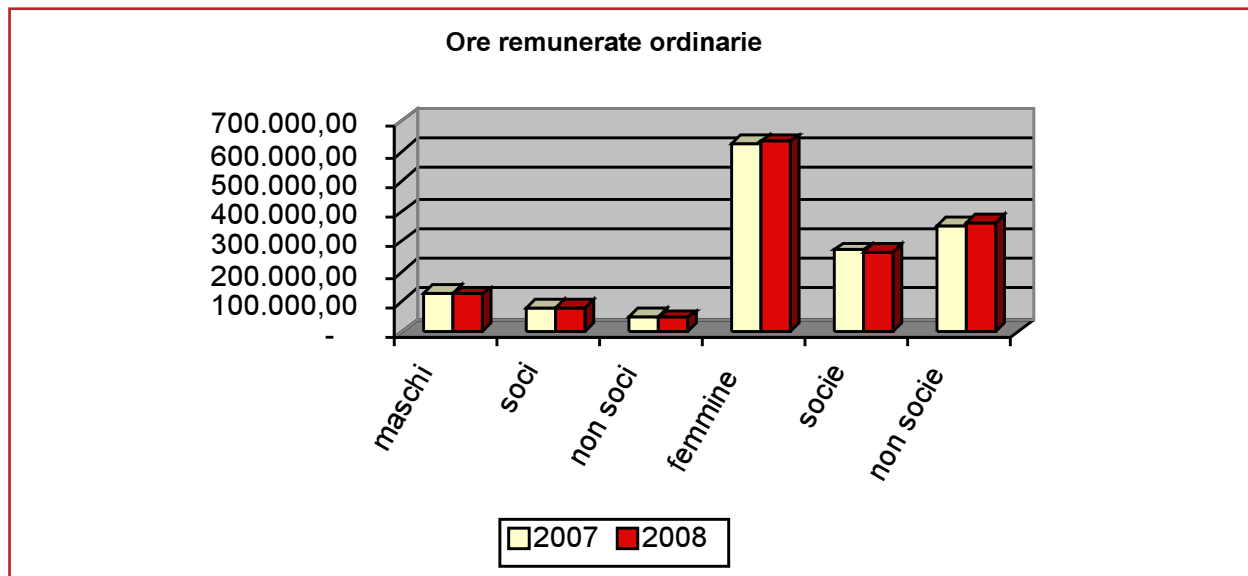
nostra azienda, che richiede personale secondo il calendario scolastico.

### Occupati per Comprensorio



La tabella mostra la dislocazione regionale ed extra-regionale delle lavoratrici Risto3: siamo presenti in tutto il territorio eccetto che in Pri- miero e Valle di Non.

Totale ore lavorate



Nel 2008, a fronte di un leggero aumento di ore ordinarie lavorate (+ 0,27%), si nota una consistente diminuzione di ore di straordinario (- 6,64%). Ciò è dovuto a una migliore organizzazione degli orari che ha permesso di raggiungere questo dato positivo.



A gennaio è stato consegnato, con la busta paga, a tutte le lavoratrici e lavoratori, il Quaderno n.2 di **“Informazioni e disposizioni regolamentari interne”**. Con questo strumento si propone una panoramica dei diritti e doveri vigenti in Cooperativa, che potranno favorire una migliore comprensione della vita in Risto 3 in tutti gli ambiti lavorativi in cui essa è strutturata. Infatti, di pari passo alla produzione di un servizio in “front line”, cioè produzione del prodotto finale, si svolge anche un servizio amministrativo molto articolato che garantisce i corretti adempimenti contabili, legali, fiscali e tecnici inerenti la nostra attività.. La pro-

fessionalità delle lavoratrici e lavoratori di ambedue gli ambiti implementano la considerazione che Risto 3 gode nei confronti dei propri Clienti e ne permette continuamente l’acquisizione di nuovi.

**1° REQUISITO: DIVIETO DI USUFRUIRE DI LAVORO MINORILE**

Risto 3, in linea con la propria politica per la Responsabilità sociale d’impresa, si astiene dal ricorrere o promuovere le **forme di lavoro infantile**. Risto 3 non ammette l’utilizzo di lavoro infantile e riconosce lo studio e lo svago come principali fattori dello sviluppo psicofisico degli adolescenti: perciò s’impegna a impiegare solamente personale con età superiore ai 18 anni.

**Indicatori di risultato**

*Occupati per fasce d’età*

Lavoratori classe di età	< 18	18 - 20	31 - 40	41 - 50	> 50
2006	0	7	298	326	119
2007	0	3	302	359	122
2008	0	7	328	364	113

*Suddivisione per classe età / rapporto societario*

Classe di età / rapporto di lavoro	< 20	20 - 30	40 - 50	> 50
Soci		17	140	68
Non soci	7	46	224	45

*Suddivisione per classe età / rapporto societario*

Età media dei lavoratori	
Soci	44
Non soci	40
Complessiva	41

Il dato riferito all'età media delle lavoratrici e lavoratori di Risto 3 indica un'età media di 41 anni. Reputiamo questo dato indicativo delle po-

tenzialità professionali della nostra base lavorativa.

*Anzianità in azienda*

	fino a 4	da 5 a 10	da 11 - 20	oltre i 20
<b>Soci</b>	133 = 42%	86 = 27,7%	65 = 20,9%	26 = 8,38%
<b>Non soci</b>	513 = 90%	36 = 6,3%	16 = 2,8%	0

I dati della tabella, con il 42% di soci sotto i quattro anni di assunzione, denotano come il principio della "porta aperta" nell'accettare nuovi soci sia una strada percorsa secondo i criteri stabiliti dalla cooperativa.

*Stage e inserimenti lavorativi*

Risto 3, al fine di favorire lo sviluppo di professionalità e competenze specifiche oltre che l'inserimento nel mondo del lavoro, si dimostra disponibile ad aprire le porte delle proprie strutture per facilitare gli inserimenti lavorativi o la frequenza di studenti per stage professionalizzanti.

La collaborazione si è sviluppata con cooperative sociali, Istituti Professionali, Agenzie del Lavoro, servizi Provinciali di Formazione Professionale.

Nel corso del 2008 sono state **14 le presenze** di ragazzi e ragazze che, in un periodo che varia da tre settimane a sei mesi secondo il loro progetto di scuola, hanno potuto confrontarsi con il mondo del lavoro in una situazione protetta di tutoraggio.

Gli **Enti** con cui siamo in collegamento sono: CFP "Veronesi" (Rovereto), CFP Ossana, Agenzia Lavoro (Rovereto), Istituto alberghiero (Trento e Rovereto), Cooperativa sociale "Ubalda Girella" (Rovereto), CS4- cooperativa sociale (Pergine), ENAIP (Tesero), "Samuele"- cooperativa sociale (Trento), "Progetto 92" - cooperativa sociale (Trento), Sistema Impresa (Trento), Servizio Formazione Professionale (Bolzano), Istituto professionale Commercio e Turismo (Trento).

**2° REQUISITO: LAVORO OBBLIGATO**

Tutte le persone che lavorano in Risto 3 prestano la loro opera volontariamente.

Risto3 applica al proprio personale, soci e dipendenti, tutte le norme previste dalla normativa in vigore e dai CCNL del Turismo- Pubblici Esercizi.

La Cooperativa, inoltre, rifiuta il ricorso a qualsiasi forma di coercizione nei confronti del proprio personale e l'utilizzo del lavoro nero, caporalato o qualsiasi forma contrattuale che comporti la violazione o l'elusione degli obblighi di legge.

Inoltre nella nostra Cooperativa:

- non sono messe in pratica misure che limitino la libertà dei lavoratori nei loro rapporti con la Cooperativa;

- la Cooperativa s'impegna affinché non siano messi in atto comportamenti lesivi della dignità della persona;

- non sono impiegati lavoratori extra - comunitari senza regolare permesso di soggiorno;

- la Cooperativa non fa uso di guardie o altre forme di controllo sui lavoratori e non richiede in nessun caso ai lavoratori assunti di lasciare, al momento d'inizio del rapporto di lavoro, depositi di qualsiasi tipo in denaro o altro.

**Indicatori di risultato**
*Tipologia di assenze*

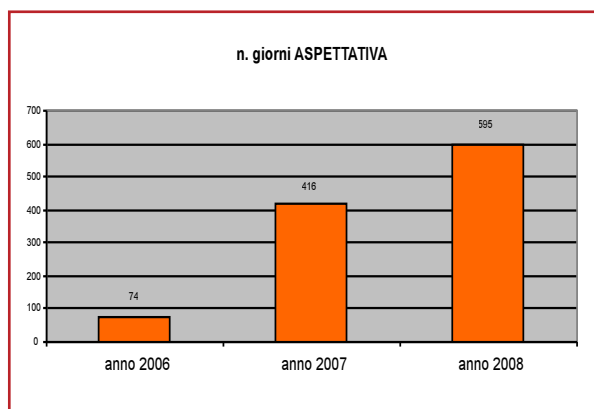
Descrizione assenze	2007	2008
Giorni permesso stidop	-	5,00
Giorni Malattia	7.448,00	7.575,00
Giorni Maternità	3.569,00	6.914,00
Giorni Aspettativa	416,00	595,00
Ore Ferie e Permessi	97.792,00	99.115,00

Il **tasso di assenteismo** (solo assenze di malattia) è calcolato suddividendo il totale giorni assenze per malattia sul totale giorni lavorati.

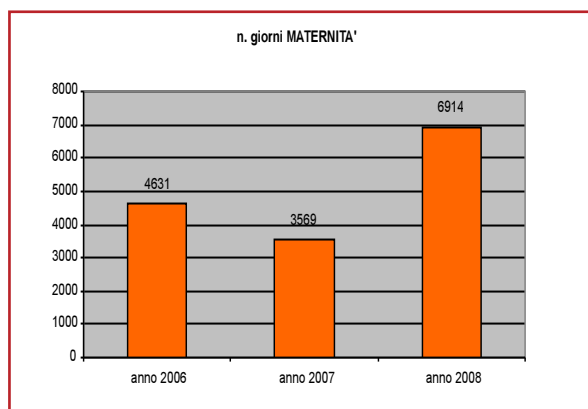
Nel 2007 il tasso di assenteismo per malattia è stato del 2,9%; per l'anno 2008 il tasso è leggermente aumentato al 3,2%.

L'aumento dei **giorni di aspettativa** è determinato prettamente da richieste di aspettativa per

maternità: si nota, infatti, un aumento rispetto all'anno precedente, del 93,72%, rispetto al 2007. Ciò è dovuto al fatto che, per effetto del contratto collettivo interno, le neo mamme hanno la possibilità di chiedere aspettativa fino all'anno di età del bambino (ulteriori 3 mesi oltre la maternità facoltativa per legge).



Come si vede dai dati, la cooperativa, essendo costituita dalla maggior parte di donne, deve assorbire una forte mancanza di personale assente per maternità e assenze collegate. La corretta funzionalità del servizio è perciò garantita assumendo lavoratrici a tempo determinato.


**3° REQUISITO: GARANTIRE LA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**

Lavoro etico e sicurezza dei luoghi di lavoro sono concetti che devono essere entrambi coniugati perché il mercato del lavoro si sviluppi nella direzione più giusta.

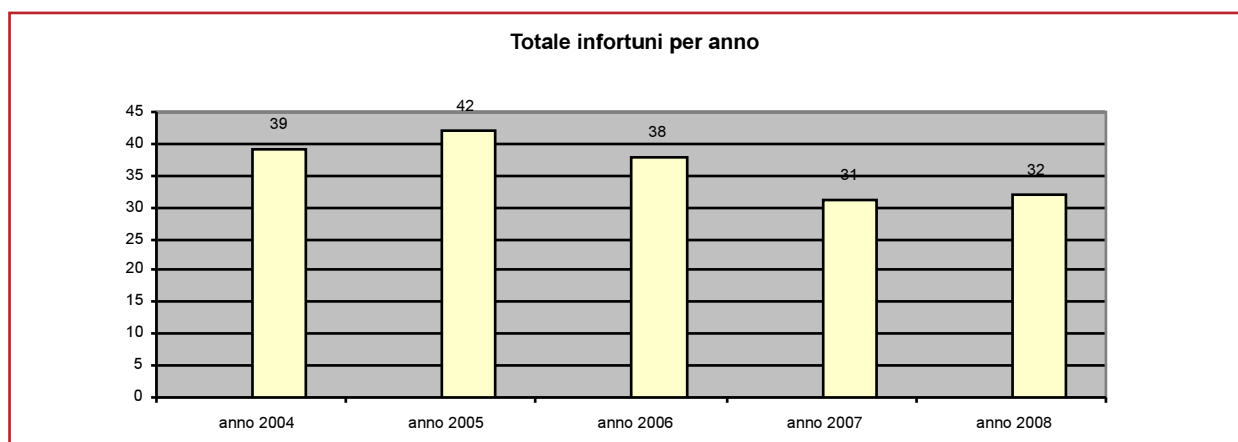
L'attenzione verso il problema sicurezza e tu-

tela della salute dei lavoratori sono da sempre in Risto 3 obiettivi prioritari che portano a monitorare costantemente la qualità del posto di lavoro.

L'impegno di Risto 3 nel garantire salute e sicurezza si concretizza analizzando l'andamento degli indici degli infortuni sul lavoro. Questi si

sono ridotti di oltre il 50% nell'ultimo decennio. Un miglioramento simile è stato possibile grazie alla rigorosa applicazione delle procedure di sicurezza, unita a una costante attività di sensibilizzazione e formazione ai dipendenti, oltre ad un costante aggiornamento sotto il profilo tecnologico di macchine, impianti e di tutti gli immobili.

**Indicatori di risultato**



La stesura da parte di Risto 3 del documento "Valutazione rischi" contiene l'analisi dei possibili rischi per la salute dei lavoratori nello svolgimento delle loro mansioni e nell'utilizzo dei locali e delle attrezzature aziendali. Il medico nominato dalla cooperativa, alla luce dei "rischi tabellati" (cioè definiti nella lista ufficiale dei rischi che prevedono l'intervento di un medico) ha individuato tali rischi: nel nostro caso sono la "movimentazione manuale di carichi" che riguarda soprattutto i magazzinieri e il "lavoro al video terminale" che riguarda gli impiegati con esposi-

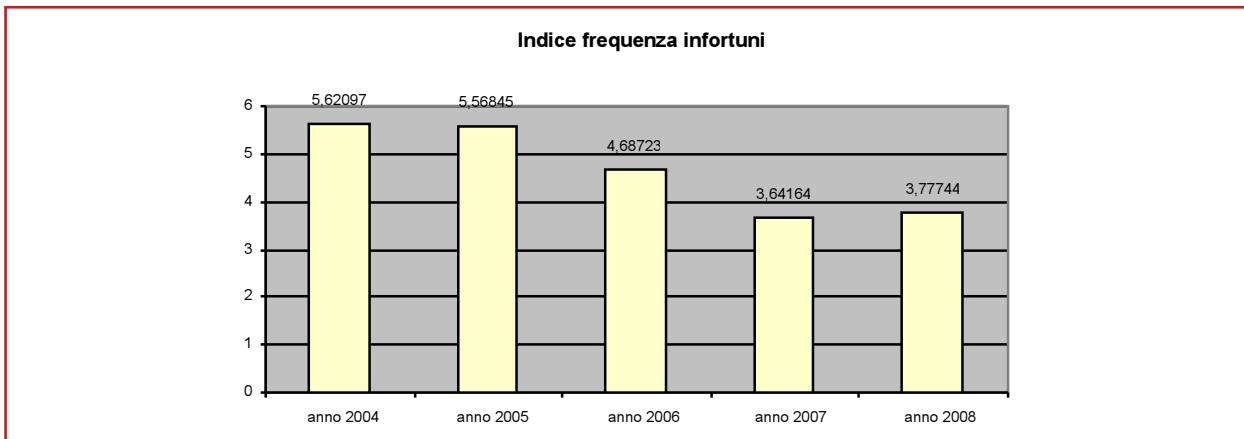
zione media settimanale al video di almeno venti ore. Ambedue le casistiche di lavoratori sono sottoposti alle relative visite da parte del medico del lavoro secondo i tempi prescritti dalla legge.

Almeno una volta l'anno, e ogniqualvolta si verificano significative variazioni del rischio, è indetta da Risto 3 la "riunione periodica di prevenzione e prevenzione dei rischi" (art. 35 D.L.81/2008). A questa riunione partecipano il responsabile del servizio prevenzione e protezione dell'azienda, il medico competente e i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza.

Investimenti D.P.I. (dispositivi individuali)	2008	2007
Occhiali, guanti anticalore, maschere, scarpe	Euro 9.273,00	Euro 20.163,70

Nel corso del 2008 è proseguito il processo di investimento nelle seguenti voci: DPI, gestione

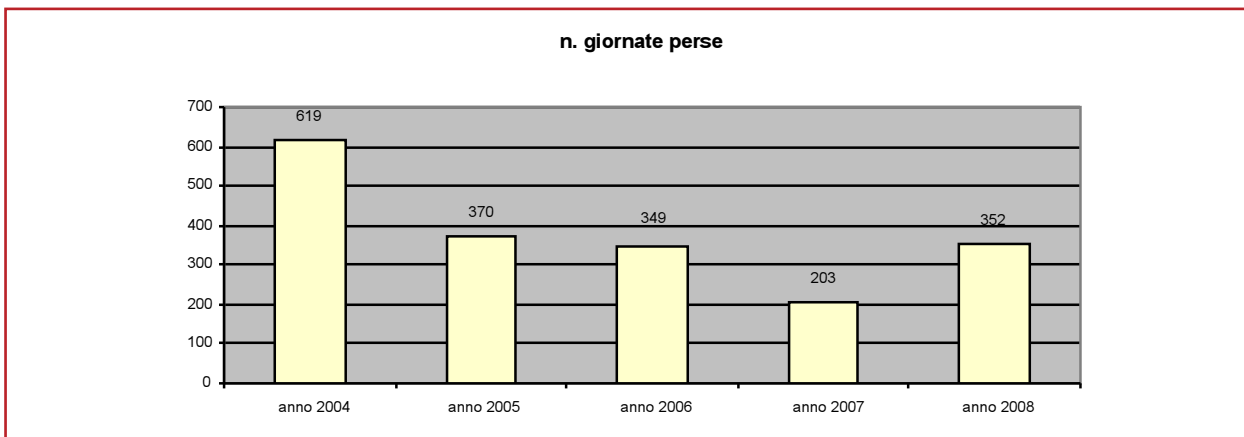
sicurezza, adeguamento normativo, comunicazione e formazione, impianti e attrezzature.



**I.F.** Indice frequenza infortuni 2008: 3,77 (infortuni ogni 100.000 ore lavorate)

Nonostante l'impegno profuso, il 2008 si contraddistingue per una performance in controtendenza con un leggero peggioramento dell'indice di frequenza infortuni. Si nota un considerevole

aumento del numero di giornate perse. Ciò è anche dovuto a tre distinti incidenti, che seppur banali, anno comportato ognuno un'assenza di circa cinquanta giorni per addetta, il che corrisponde alla differenza con lo stesso indice nel 2007.



Gli indici infortunistici si mantengono comunque inferiori con le prestazioni di altre aziende analoghe, anche se l'attenzione verso l'aspetto sicurezza nei prossimi anni diverrà un simbolo distintivo nella gestione aziendale.

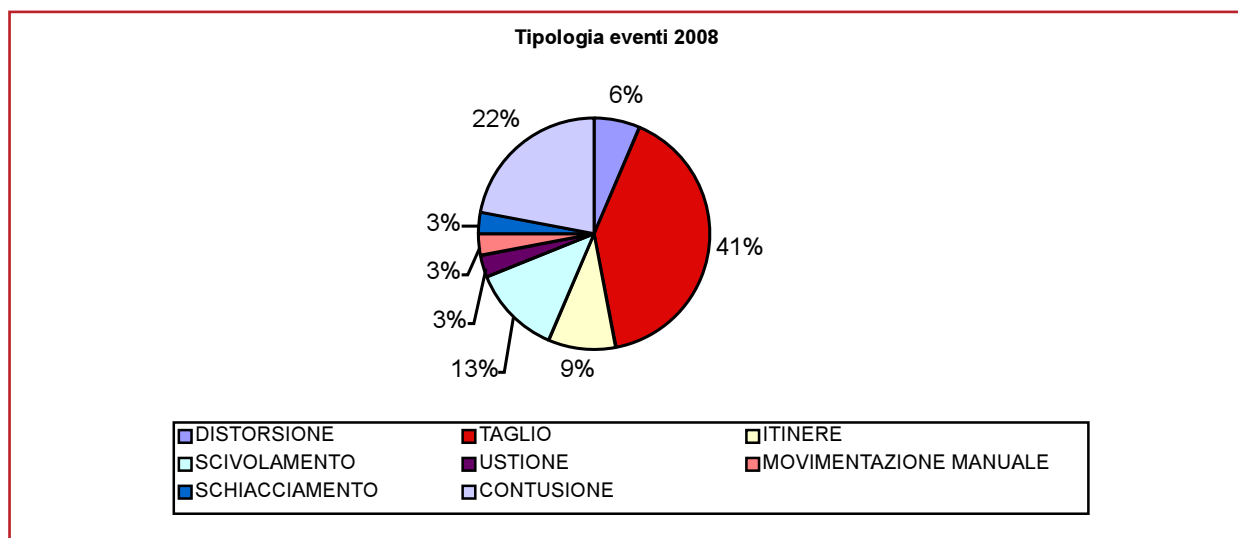
La sicurezza sul lavoro è garantita anche e soprattutto da ciascun lavoratore / lavoratrice che si prende cura della propria sicurezza e della propria salute, oltre a quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro.

In particolare la lavoratrice /il lavoratore ha cura di:

- Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore dai preposti ai fini della protezione collettiva e individuale;
- utilizzare correttamente i macchinari, gli utensili, le attrezzature, le sostanze pericolose, i mezzi di trasporto nonché i dispositivi di sicurezza non modificandoli o rimuovendoli senza autorizzazione;
- utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a disposizione;
- segnalare immediatamente al proprio responsabile le deficienze dei mezzi e dei dispositivi nonché di altre situazioni di pericolo di cui viene a conoscenza, adoperandosi diretta-

- mente, in caso di urgenza, nell'ambito delle sue competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali problematiche;
- non compiere di propria iniziativa, operazioni o manovre che non sono di loro competenza che possano compromettere la propria o altrui sicurezza;
- si sottopone ai controlli sanitari previsti nei suoi confronti;
- contribuisce, insieme ai preposti, all'adempimento di tutti gli obblighi imposti dalle autorità competenti o comunque necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro.

*Tipologia eventi infortunistici*



**Formazione**

La nuova normativa delineata nel D.L. n.8 del 9/4/2008) ridisegna i compiti e i ruoli dei protagonisti della sicurezza sul lavoro stabilendo in maniera precisa quali obblighi siano delegabili e quali, invece no.

La formazione e l'informazione sono elementi che pervadono tutta la normativa: è ribadito che dovrà essere preventiva precisando, altresì, che

solo i lavoratori che abbiano ricevuto adeguate istruzioni e addestramento potranno essere adibiti allo svolgimento di mansioni che comportino particolari rischi.

L'azione formativa è stata erogata anche tramite affiancamento nelle visite ispettive pianificate nelle diverse strutture, sopralluoghi mirati al controllo delle modalità operative e alle condizioni di salubrità dei locali.

TITOLO CORSO	PARTECIPANTI	TOTALE ORE
D.L. 81/2008 sicurezza sul lavoro	148	424
Corso antincendio	130	148
<b>TOTALE</b>	<b>190</b>	<b>809</b>

A tutto il personale **neo- assunto**, con prospettiva di rimanere per almeno un mese nelle nostre strutture, è proposto un pacchetto di formazione

che comprende sicurezza, buone prassi igieniche in cucina, principi della norma SA8000 che possono facilitare la comprensione delle dimensioni aziendali.

TITOLO CORSO NEO ASSUNTI	PARTECIPANTI	TOTALE ORE
D.L. 81/2008 sicurezza sul lavoro	102	177

A tutto il personale è stato consegnato, in allegato alla busta paga, un opuscolo **“Igiene alimentare e sicurezza sul lavoro”**. L’opuscolo si propone di sensibilizzare tutti i lavoratori a un’attenzione costante ai pericoli evidenziati per le sedi di lavoro. Oltre la formazione da parte del datore di lavoro, solo un’attenzione costante dei lavoratori e una consapevolezza dei rischi in cui possono incorrere, permettono che le sedi di ognuno diventino luoghi sicuri dove svolgere al meglio la propria attività quotidiana.

L’analisi effettuata in occasione delle riunioni riguardanti la sicurezza sul lavoro, ha permesso di far emergere in maniera più puntuale le varie problematiche che emergono con l’ottica delle persone che quotidianamente operano. La Società, anche tramite l’apporto di apposite consulenze esterne, ha investito molte risorse per cercare di rispondere ai problemi che quotidianamente insidiano il personale nello svolgere il proprio lavoro: in special modo per quanto riguarda la protezione nei confronti di rischi ambientali, ergonomici e strutturali.

Grande impegno della Cooperativa è anche la rigorosa applicazione delle norme di sicurezza per i terzi operanti all’interno dei propri spazi produttivi. L’azienda si adopera quindi a richiedere ai propri appaltatori (sia imprese che artigiani) una particolare attenzione nella gestione

dei lavori affidati.

#### **4° REQUISITO: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

Risto3 garantisce a tutti i Soci e Dipendenti:

- Il diritto di aderire a qualsiasi sindacato, la possibilità di eleggere rappresentanti sindacali e di svolgere attività sindacale.
- Il rispetto della contrattazione collettiva applicando interamente il C.C.N.L. “Turismo e Pubblici Esercizi” e, in caso di necessità di deroga, provvede a concordare tali deroghe con le rappresentanze sindacali liberamente elette.
- La libera elezione di rappresentanti sindacali in tutte le proprie strutture assicurando loro la possibilità di comunicare con gli iscritti sul luogo di lavoro, la partecipazione ad assemblee e riunioni.
- La prevenzione di qualsiasi forma di discriminazione nei confronti d’iscritti o rappresentanti del sindacato.

*Indicatori di risultato*

RAPPORTI SINDACALI	2006	2007	2008
Lavoratori iscritti	400	374	384
Lavoratori non iscritti	415	471	491
Delegati sindacali	3	4	9
Ore assemblea sindacale	336	321	288
Ore permesso sindacale	47	105	68
Ore sciopero	0	0	8

I rapporti con le organizzazioni sindacali sono improntati alla massima correttezza e al rispetto dei ruoli; i rappresentanti sindacali possono svolgere i loro compiti nella massima libertà senza alcuna interferenza da parte dell'azienda. L'obiettivo primario rimane quello di garantire le libertà individuali e di favorire il confronto fra le parti al fine di salvaguardare il buon clima aziendale.

**5° REQUISITO: NON DISCRIMINAZIONE**

Risto3 rifiuta ogni forma di discriminazione e garantisce pari opportunità ed equità di trattamento a tutti, Soci e Dipendenti, indipendentemente da razza, ceti, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età.

Pertanto Risto3 provvede a:

- Effettuare la selezione tenendo in esclusivo conto elementi oggettivi come abilità, esperienza e istruzione rapportati alle funzioni da ricoprire.
- Corrispondere la retribuzione a ogni lavoratore in base alle mansioni svolte da ciascuno nel rispetto di quanto previsto dal C.C.N.L. applicato in azienda.
- Garantire la formazione e l'addestramento a tutti in funzione delle necessità personali e delle esigenze organizzative e gestionali.
- Effettuare promozioni in funzione delle capacità dei singoli e delle necessità organizzative e gestionali.

- Effettuare i pensionamenti in base alle norme vigenti in materia.
- Effettuare licenziamenti solo nei casi consentiti dalla legge e in ogni caso mai per motivi discriminatori.
- Non impiegare lavoratori extra-comunitari senza permesso di soggiorno.

L'avanzamento di carriera avviene in base alle effettive capacità raggiunte dal collaboratore e tenuto conto delle esigenze dell'azienda.

*Indicatori di risultato*

**Lavoratori occupati stranieri extra Unione Europea**

STATO ESTERO DI PROVENIENZA	n. lavoratori
Bosnia	7
Camerun	1
Ex Jugoslavia	2
Macedonia	2
Marocco	8
Moldavia	5
Nigeria	1
Senegal	1
Serbia	1
Togo	1
Ucraina	2
Uganda	1
<b>Totale</b>	<b>32</b>

Nell'anno precedente erano stati occupati 29 lavoratori extra- Unione europea. Quest'anno, di questi lavoratori stranieri, **18 sono a tempo inde-**

**terminato:** 8 dal continente Africano (Togo, Camerun, Marocco, Nigeria, Uganda) e 10 dall'est Europa (Moldavia, Bosnia, Ucraina).

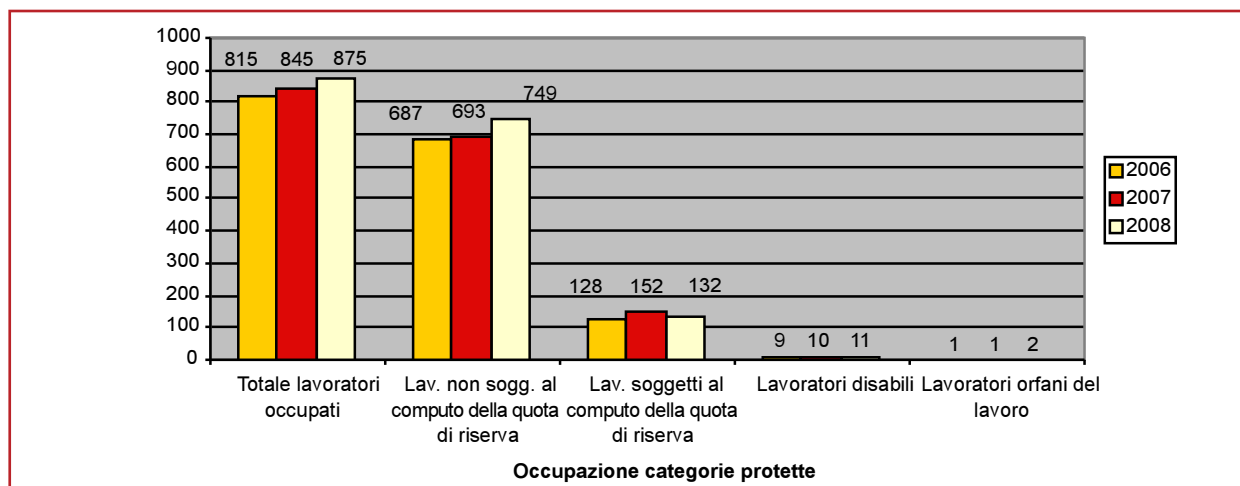
### Lavoratori occupati secondo qualifica

INQUADRAMENTO PER MANSIONE-QUALIFICA	U2008	U2007	D2008	D2007
Addetti al lavaggio/pulizie	4	2	5	1
Cameriere - Commis cucina	7	4	473	492
Cassiere	0	0	21	20
Barista - Commi bar	2	0	24	17
Lavorazione carni	3	1	0	0
Manutentore	3	2	0	0
Magazziniere	3	6	0	0
Aiuto cuoco	3	3	114	87
Capo cuoco	5	5	3	3
Cuoco	30	24	132	117
Coordinatori	5	5	4	4
Impiegati e Quadri	15	15	19	16

Come si può vedere dai dati espressi nella tabella, nella ricerca di personale c'è un'attenzione generale all'assunzione di personale femminile

anche negli inquadramenti maggiormente professionalizzati come cuoco o aiuto cuoco.

### Occupazione categorie protette (L.68/1999)



Risto 3 adempie al rispetto delle norme per l'inserimento dei disabili siano essi fisici o con disagio sociale. L'adozione di una cultura inclusiva e la disponibilità delle opportune tecnologie assistive permettono l'eliminazione, o quanto meno la riduzione dell'handicap e consentono anche al lavoratore disabile di mettere pienamente a frutto le proprie potenzialità.

Non tutti i lavoratori presenti in azienda sono da inserire nel computo per verificare le percentuali di assunzione obbligatorie per le categorie protette (L. 68/1999, art. 3, comma 1).

### 6° REQUISITO: PRATICHE DISCIPLINARI

Risto 3 rispetta l'integrità mentale, emotiva e fisica dei propri lavoratori, 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. A fronte di ciò, l'atteggiamento che prevale è di favorire il rispetto e lo spirito di collaborazione fra i lavoratori e fra questi e i responsabili aziendali.

L'esercizio delle sanzioni disciplinari è ammesso nell'ottica di garantire il buon andamento dei rapporti tra i lavoratori, tra questi e i loro superiori ed è regolato secondo quanto previsto:

- Per i Soci dal regolamento interno
- Per i dipendenti dallo Statuto dei Lavoratori (L. 300/70) e dal C.C.N.L. applicato.

### Indicatori di risultato

Nel corso del 2007 sono state elevate **4 contestazioni scritte** e **4 contestazioni verbali**. Parte di esse erano riferite a mancato rispetto delle procedure relative all'igiene e sicurezza alimentare, le altre erano relative a comportamenti non conformi in ambito lavorativo.

Le contestazioni hanno dato luogo a richiami scritti.

### 7° REQUISITO: ORARIO DI LAVORO

La durata dell'attività lavorativa a tempo pieno è fissata in 40 ore settimanali ed è determinata dalle norme del contratto nazionale.

Eventuali modifiche della distribuzione delle ore nell'arco della settimana sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi.

A fronte di richieste individuali o collettive, Risto 3 s'impegna a valutare la possibilità di concedere variazioni nell'orario (e nei tempi) di lavoro che favoriscano la conciliazione fra la vita lavorativa e la vita privata delle persone, pur salvaguardando la produttività e l'efficienza dell'organizzazione.

Il lavoro straordinario è effettuato solo per breve durata e per situazioni che non possono essere fronteggiate con l'assunzione di nuovo personale. E' sempre concordato tra il responsabile di settore e il singolo lavoratore e non supera mai i limiti definiti dal contratto collettivo nazionale.

Il lavoro straordinario è remunerato secondo quanto previsto dai contratti collettivi.

A fronte di una disponibilità dall'azienda a venire in contro alle esigenze dei singoli lavoratori, si richiedono sempre la massima collaborazione da parte di questi ultimi e un senso di responsabilità per il servizio collettivo che la Cooperativa svolge.

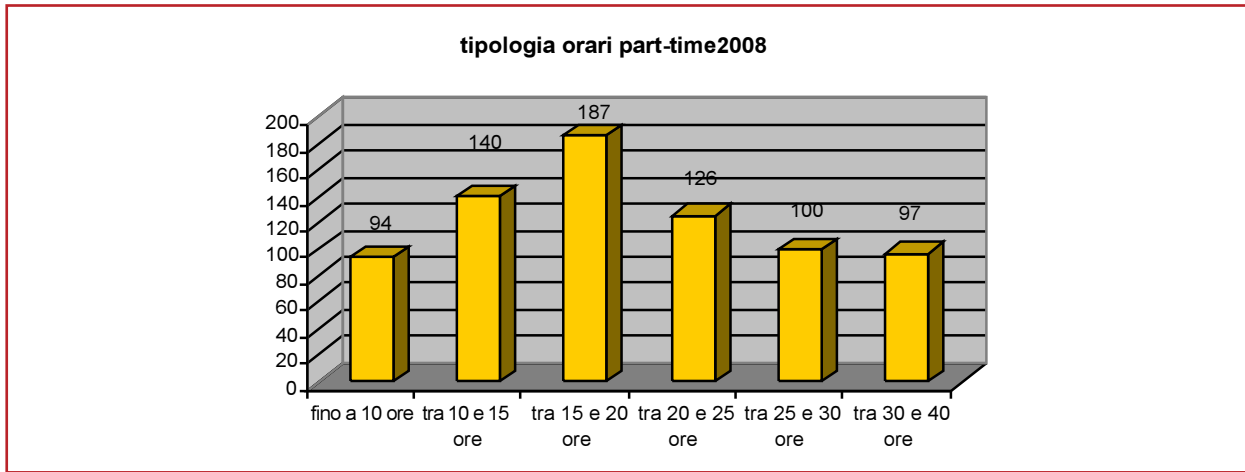
### Indicatori di risultato

#### Inquadramento orario del personale

TEMPO PARZIALE	donne	uomini	totale
anno 2007	709	8	717
anno 2008	732	12	744

TEMPO PIENO	donne	uomini	totale
anno 2007	61	67	128
anno 2008	63	68	131

tab. 7.21

*Tipologia orari part-time*


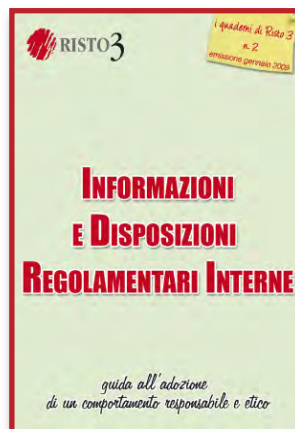
Risto 3 tende a non usufruire di lavoratori **interinali**: solo occasionalmente è stata chiesta la collaborazione di personale dalle apposite agenzie. Nel 2008 sono stati sottoscritti circa 50 contratti con tempi di assunzione all'interno della settimana.

Nell'organizzazione generale degli orari di lavoro si devono tenere in considerazione due fattori. Il primo è un fattore che compete all'azienda: mantenere fede alla propria mission (tendere alla continuità occupazionale e promuovere occasione lavorative e di affermazione sociale nei confronti delle donne) rimanendo su di un mercato dove l'acquisizione di un servizio si basa giocando sulla qualità ma anche sul centesimo del prezzo.

L'altro fattore è invece strettamente legato alle persone: essendo la presenza di donne predominante nei servizi di line, da loro stesse è domandato di avere orari compatibili con i propri carichi famigliari. Questa richiesta, per essere esaudita, non permette di offrire nello stesso luogo di residenza orari pieni. Come risulta **dall'analisi di clima** nell'ultima parte del Bilancio, quest'aspetto è una condizione che soddisfa molto le collaboratrici perché permette loro di intrecciare due aspetti fondamentali nella vita di una persona.

**8° REQUISITO: LEGALITÀ E TRASPARENZA DEI CRITERI RETRIBUTIVI**

Risto 3 corrisponde ai lavoratori una retribuzione rapportata alla quantità e qualità del pro-



prio lavoro. Risto 3 ha scelto, da sempre, un assetto organizzativo che non prevede sul piano contrattuale la figura del dirigente. In particolare la Cooperativa garantisce a tutti, Soci e Dipendenti, retribuzioni almeno pari a quanto previsto dal C.C.N.L. nazionale. Per migliorare la comunicazione tra azienda e collaboratori in merito al rapporto lavorativo, è stato consegnato a tutti i lavoratori in carica un libretto informativo **“Informazioni e disposizioni regolamentari interne”**. All'interno il lavoratore trova indicazioni sul regolamento interno e informazioni rispetto alle principali caratteristiche del rapporto di lavoro (ferie, permessi, trasmissione certificati malattia, TFR, spiegazione elementi busta paga). Tale documento è inserito nel fascicolo consegnato a ogni nuova assunzione.

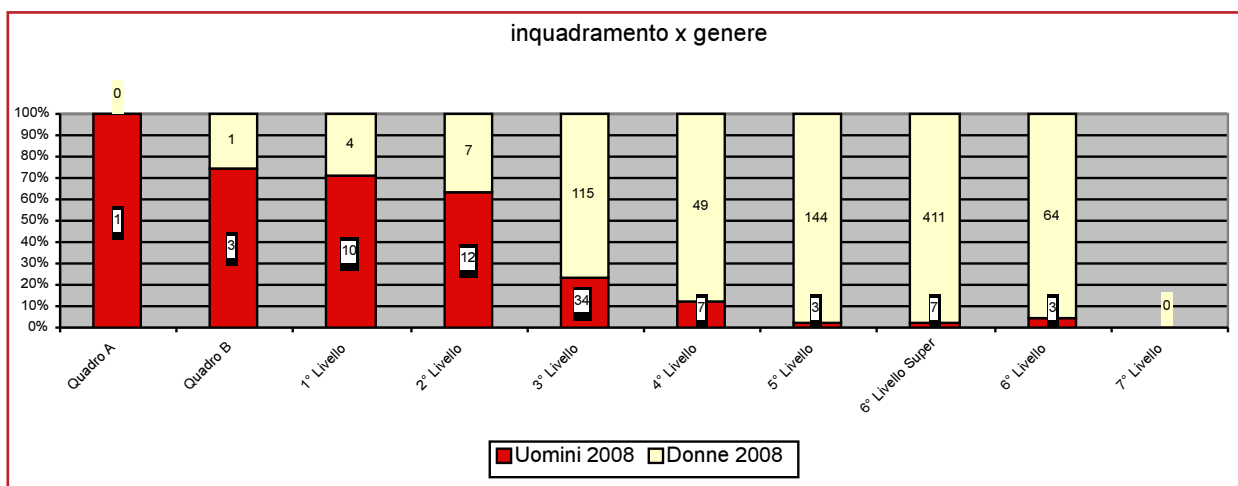
Le retribuzioni sono pagate mensilmente, nel giorno stabilito, in linea di massima tramite assegno o bonifico bancario, secondo le singole esigenze o, se richiesto, con assegno circolare.

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

*Inquadramento retributivo personale*

INQUADRAMENTO LAVORATORI PER LIVELLO	U2008	U2007	D2008	D2007
Quadro A	1	1	0	0
Quadro B	3	3	1	1
1° Livello	10	10	4	4
2° Livello	12	10	7	6
3° Livello	34	34	115	106
4° Livello	7	6	49	53
5° Livello	3	3	144	136
6° Livello Super	7	7	411	382
6° Livello	3	0	64	81
7° Livello	0	1	0	1

*Inquadramento per genere*



Il rinnovo contrattuale del 2007 ha determinato un aumento dei costi relativi al personale del 5-6 %. Per il 2008 non state state previste altri aumenti salariali al di fuori del contratto.

Secondo quanto determinato dal CCNL a tutti i collaboratori in servizio è garantito il buono

pasto (detratto dalla busta paga).

Risto 3 applica, anche a tutti i collaboratori con orario di servizio di due ore la possibilità della fruizione del pasto come a tutti i lavoratori ma non è addebitato la quota in busta paga.

## LA GESTIONE AMBIENTALE

La **cultura del rispetto ambientale**, nelle sue varie sfaccettature, ha bisogno che tutti gli attori sociali partecipino al processo di diffusione per favorire il mutamento degli stili di vita e dei modelli attuali di consumo e comportamento, individuati come causa primaria dei danni arrecati all'ambiente. Attraverso il giornalino mensile e un'azione di formazione continua degli operatori, nella teoria e nella pratica, la Cooperativa ha l'obiettivo di:

- creare una consapevolezza ambientale;
- promuovere l'adozione di comportamenti ambientalmente corretti;
- promuovere i consumi responsabili e i modelli produttivi orientati alla sostenibilità.

**VALUTAZIONE IMPATTO AMBIENTALE** strumento di supporto per l'autorità decisionale.

L'attenzione 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 perturbazioni anziché combatterne successivamente gli effetti. Quest'attenzione si traduce in un impegno costante per il miglioramento dell'impatto ambientale delle proprie attività, in termini di riduzione dei consumi di materie prime, acqua, energia, riduzione degli scarti, dei rifiuti e limitazione del rumore. Il lavoro della commissione **Osservatorio Ambientale** ci permette di tenere monitorati i parametri che ci aiutano nella programmazione delle nostre attività.

### Raccolta differenziata dei rifiuti

In tutte le strutture aziendali si trovano i contenitori differenziati secondo le modalità concordate con i Comuni di riferimento (residuo secco, umido organico, carta e cartone, vetro, imballaggi in plastica e lattine). Tale raccolta avviene in base ai programmi di riciclaggio dalle aziende preposte al recupero presenti nelle zone dove opera Risto 3. Con le stesse Aziende che gestiscono i rifiuti è iniziata, dal tempo, un'azione di reciproca collaborazione per permettere l'ottimizzazione della raccolta differenziata.

ONERI RACCOLTA RIFIUTI	2008	2007
	Euro 205.005	Euro 169.065

### Controllo degli scarichi inquinanti

Risto 3, in base ad un apposito programma, effettua continue manutenzioni per il recupero degli scarichi inquinanti e la pulizia dei pozzetti tramite contratto con aziende autorizzate. Una particolare attenzione è posta nella selezione dei centri autorizzati allo smaltimento dei quali si richiede la certificazione tramite un formulario d'identificazione.

Le azioni preventive poste in atto consistono in un controllo dei detergenti usati dagli operatori e in un recupero degli oli usati. Nel 2008, in relazione al controllo delle strutture produttive è stato inserito un programma di analisi chimiche per garantire la qualità delle emissioni.

### Recupero oli usati

Il personale è stato istruito in merito alle modalità di recupero di tutti gli oli usati per cotture gastronomiche. Gli stessi metodi di cottura e produzione pasti sono stati valutati per contenere e limitare al massimo i rifiuti degli oli di cottura e frittura.

Negli anni, sempre maggiore attenzione è stata posta nell'individuazione di detergenti per il lavaggio con il minore impatto ambientale. Il personale è stato istruito in merito alle modalità di raccolta di tutti gli oli usati per cotture gastronomiche. Tutte le strutture sono dotate di contenitori appositi che saranno conferiti ai trasportatori autorizzati.

RECUPERI OLI USATI	2008	2007
	kg 4.200	kg 6.900

### Cartucce computer

In tutti centri gestiti da Risto 3, è effettuata la raccolta del materiale di stampa terminato tramite raccolta centralizzata. Il relativo smaltimento è effettuato tramite aziende autorizzate e certificate.

RACCOLTA CARTUCCE STAMPANTI	2008	2007
	kg 42	kg 27

### Recupero imballaggi

Oltre le disposizioni di legge, Risto 3 è impegnata a pressare tutti gli imballaggi in cartone con idonea pressa oleo-dinamica.

La spesa relativa agli imballaggi è compresa nella raccolta differenziata dei rifiuti.

Rispetto all'esercizio precedente, è stata pianificata una sensibile riduzione di utilizzo di materiale plastico e PET. In due punti vendita significativi è stato eliminato completamente l'uso di bottiglie di plastica, bicchieri e stoviglie sostituendolo con prodotti bio - compostabili senza impatto negativo sull'ambiente. Sono stati acquistati due distributori per l'erogazione dell'acqua di acquedotto (addizionato con Co<sub>2</sub>) e altre bibite. Con tale sistema si sono eliminati i costi relativi al trasporto di acqua minerale, con positive ricadute sull'impatto ambientale.

### Monitoraggio rumore

Valutazioni strumentali hanno evidenziato come tutte le mansioni ricoperte dal personale di Risto 3 siano caratterizzate da un basso livello di esposizione al rumore. Ne consegue che le attività che caratterizzano la Cooperativa non espongono i lavoratori a livelli di rumore pericolosi e che ciò, positivamente, si ripercuote anche sull'ambiente esterno e sulle zone circostanti. Impegno di Risto 3 rimane quello di monitorare le proprie attività, e nell'ottica perseguita del miglioramento continuo, sostituire i macchinari e apparecchiature con quelli con bassa emissione di rumore e segregare le zone maggiormente inquinanti.

### Indagine presenza radioattività

Il Radon è un gas naturale radioattivo proveniente dal decadimento dell'Uranio-238 presente nel terreno e nei materiali da costruzione in quantità variabile. Le rocce che hanno un maggiore contenuto d'uranio/radio (tufi, granito e porfido) possono emanare maggiori quantità di Radon. Risto 3, come previsto dalla legge, ha provveduto a monitorare tale inquinante nei propri locali. Il report annuale d'osservazione sulla concentrazione di gas Radon, ha evidenziato che i valori limiti imposti dalla normativa sono stati ampiamente rispettati.

### Attrezzature eco-compatibili nelle attività

Nelle strutture più recenti sono stati utilizzati diversi sistemi per la produzione di fonti alternative di energia.

- Sono stati installati pannelli solari per la pro-

duzione di acqua calda e riscaldamento ambienti.

- Le celle frigorifere sono state dotate di gruppi compressori raffreddati ad acqua che permettono di recuperare il calore per la produzione di acqua calda sanitaria. Il funzionamento degli stessi, permette di modulare il consumo di energia in base alle effettive necessità.
- Sostituzione graduale di tutte le lampadine a incandescenza con lampade a risparmio energetico o lampadine a luce fredda.
- In un'ottica di contenimento di costi, la tendenza della Cooperativa è di non acquistare direttamente le auto aziendali ma di prenderle a noleggio. Il nostro parco macchine conta 19 mezzi di proprietà, uno è dotato della doppia alimentazione. In comodato con agenzie di noleggio, abbiamo 30 mezzi, di cui 6 a doppia alimentazione.
- Anche l'obbligatoria disinfestazione e derattizzazione periodica dei locali è effettuata da ditte specializzate e certificate nell'uso di prodotti eco- compatibili.

### Consumi energetici

Risto 3 riconosce che la qualità dei servizi offerti deve tener conto anche dell'impatto ambientale delle attività : il costo energetico, ad esempio, incide sempre più nei bilanci delle aziende ristorative, per cui la scelta delle attrezzature non può più essere considerata solo in funzione delle caratteristiche di produzione e funzionalità, ma anche in rapporto al consumo energetico.

Anche le modalità di un'utilizzazione razionale delle attrezzature diventa un imperativo da rispettare da parte di tutti i collaboratori che operano nelle cucine: l'azienda si impegnerà sempre di più nell'aspetto di formazione per una riduzione dei consumi che non apportano nessun valore aggiunto al prodotto finale verso il cliente.

Il controllo delle materie energetiche diventa pertanto fondamentale sia per monitorare l'andamento dei consumi verso il costo del singolo pasto, sia per focalizzare eventuali distorsioni delle modalità di utilizzo delle attrezzature.

E' doverosa una premessa: è difficile fare un discorso di risparmio energetico "puro" limitandosi alla sola lettura dei dati esposti. La modalità di attribuzione delle utenze dipende dal tipo di contratto inserito nell'appalto.

*Consumi materie prime*

	Energia elettrica	Gas Metano	Acqua	Gas Gpl
2006	2.204.064 kw	292.111 mc	55.731 mc	58.343 l
2007	2.654.976 kw	266.386 mc	52.501 mc	66.131 l
2008	2.599.602 kw	257.472 mc	44.868 mc	70.989 l

*Indice consumi / pasto*

	Energia elettrica	Gas Metano	Acqua	Gas Gpl
2006	0,39	0,052	0,0099	0,0104
2007	0,46	0,046	0,0091	0,0110
2008	0,44	0,04	0,007	0,012

Avendo aderito al mercato libero, per l'acquisto di energia elettrica e gas, si è ottenuto un **risparmio** sull'acquisto della materia prima di Euro 14.551 per l'elettricità, e di Euro 4.431 sull'acquisto del gas.

Parlando di risparmi energetici, grande importanza riveste l'opera di informazione verso i

collaboratori. Solo comportamenti più virtuosi nella quotidianità possono portare risultati di economicità sia a livello di risparmi economici sia a livello di impatto ambientale. Risto 3 si ripromette di approfondire ulteriormente le modalità di informazione per un uso oculato delle risorse.

## 8. I CLIENTI

### Il mercato di riferimento

Secondo i dati di Confcommercio, il 2008 si è chiuso con una forte contrazione della spesa in tutti i settori. La crisi c'è, si fa sentire anche nel settore della ristorazione. Le previsioni per il biennio 2009/2010 sono poco incoraggianti. Crescono le spese obbligate e i consumi si riducono dello 0,7% un dato che, secondo il "Rapporto consumi 2008" dell'Ufficio Studi di Confcommercio, affiancato alla debolezza della nostra economia, determina uno dei peggiori scenari di contrazione dei consumi dal secondo dopoguerra a oggi. Secondo gli economisti, il nostro Paese è avvantaggiato perché le famiglie italiane sono le meglio capitalizzate del continente europeo, ma è anche reale che il consumo pro-capite o per famiglia sarà inferiore a quello di qualche anno fa. Inoltre la crescente preoccupazione dei consumatori sulla tenuta del potere d'acquisto genererà una maggiore propensione al risparmio. Sempre secondo il rapporto Confcommercio, la spesa sostenuta nel 2008 dalle famiglie per i pasti in casa e fuori casa è calata dello 0,8%.

Perciò anche la ristorazione fuori casa riflette l'andamento socio-economico generale. L'Istituto Nonisma, in occasione della Mostra Internazionale dell'Alimentazione a Rimini, ha presentato l'indagine "Dimmi come mangi": indagine che fotografa le abitudini, frequenze di consumo e i luoghi dove gli italiani consumano pranzi e cene. Accenniamo solo qualche dato di un nostro settore di competenza: la ristorazione commerciale.

**La ristorazione commerciale.** La spesa complessiva delle famiglie italiane (ultimi 10 anni) per alberghi e ristoranti è cresciuta e oggi rappresenta il 9,5% del totale contro l'8,6% di dieci anni addietro. Circa il 51% degli intervistati (persone che attualmente lavorano o hanno lavorato negli ultimi sei mesi) dichiarano che il pasto che consuma abitualmente fuori casa è il pranzo. Il 28%, consuma invece in prevalenza una cena mentre il 21% consuma abitualmente fuori dalle mura domestiche sia pranzo sia cena. Tra tutti coloro che consumano abitualmente un pranzo fuori casa, l'86% lo fa per motivi di lavoro. Il 44% di chi consuma abitualmente un pranzo fuori dalle mura domestiche spende in media dai 5 a 10 euro, mentre il 33% spende meno di 5 euro.

La spesa media è di Euro 7,4, ma scende a Euro 6,7 se la motivazione principale del pranzo è quella per lavoro, e sale a Euro 11,9 se invece è il motivo principale è lo svago o il divertimento della persona.

A questi dati sulla ristorazione commerciale si aggiungono anche considerazioni non rosee sulla ristorazione **collettiva** cioè quella che riguarda gli appalti pubblici per scuole, case di riposo, ospedali. Sono oltre cinque milioni gli utenti annuali nei 20mila punti di servizio gestiti dalle aziende di ristorazione collettiva, quasi due i milioni di bambini fra scuole materne ed elementari per i quali il pasto in mensa è quello principale in tutta la giornata.

Angem -Fipe e Ancst -Legacoop, che rilevano una "preoccupante involuzione" del mercato con l'aumento delle aziende "non virtuose", favorite da criteri delle gare d'appalto che mettono la qualità al secondo piano puntando soprattutto sulle offerte al ribasso. Con l'aumento delle materie prime, il mancato adeguamento dei prezzi all'inflazione e il ritardo nei pagamenti da parte della pubblica amministrazione, la gestione delle mense è ora ai limiti della sostenibilità economica. I costi in un anno sono lievitati del 6% contro un valore medio dell'inflazione generale del 3,8%. Per questo è sempre più difficile fornire un servizio fondato sulla qualità e sulla sicurezza alimentare. I guai, secondo Angem e Ancst, nascono da un sistema di appalti immorale. Le gare al prezzo economicamente più vantaggioso "sono di fatto gare al massimo ribasso camuffate". Il prezzo ha quasi sempre un "peso decisivo, intorno al 74%, e i parametri qualitativi (fra cui esperienza e formazione del personale, processi produttivi certificati, innovazione tecnologica) sono poco considerati".

Per quanto riguarda la ristorazione **aziendale**, la crisi economica ha indotto alcune aziende che avevano una particolare attenzione al rapporto qualità-prezzo a indirizzare le proprie scelte soprattutto sul contenimento dei costi. Per Risto 3 tale situazione è sicuramente più pesante rispetto ad altre aziende concorrenti in quanto, per strategia aziendale consolidata, non adotta linee gestionali di basso prezzo.

Comprendere gli elementi che orientano il consumo fuori casa e orientare le strategie aziendali per soddisfare questi nuovi bisogni, è il lavoro che RISTO 3 cerca di mettere in atto per rispondere al meglio alle esigenze della clientela.

### Dichiarazione della politica per la Qualità verso i nostri Clienti

La direzione di Risto 3 considera la Qualità, la sicurezza sul lavoro e del prodotto, il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente, i valori fondanti per sostenere la competizione sul mercato e mantenere la credibilità aziendale costruita nel tempo sul territorio provinciale ed extra-provinciale.

Gli obiettivi fondamentali della strategia aziendale Risto 3 sono riconducibili ai seguenti aspetti:

- soddisfazione delle esigenze dei propri clienti;
- soddisfazione dei propri soci e collaboratori;
- gestione e controllo dei rischi per la sicurezza alimentare;
- attenzione e prevenzione delle prestazioni di sicurezza con conseguente miglioramento per le condizioni dei lavoratori;
- attenzione al rispetto dell'ambiente in tutte le fasi di produzione e gestione del servizio

Risto 3 assicura il suo impegno a fornire mezzi e risorse umane, organizzative, tecnologiche ed economiche adeguate affinché siano rispettati i seguenti principi:

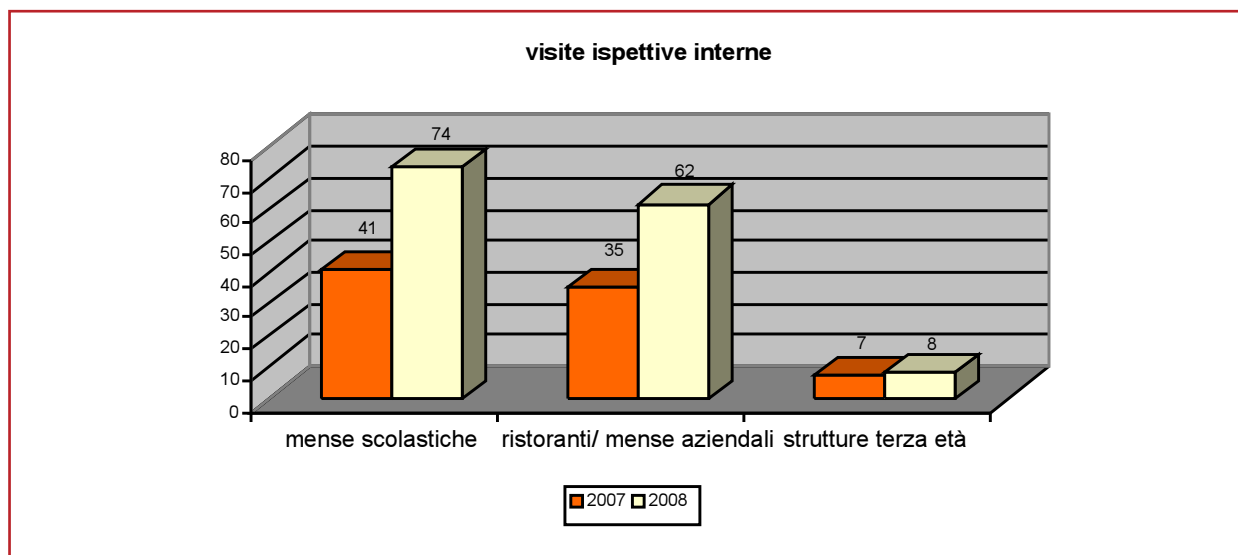
- Individuare in anticipo le esigenze del cliente e le sue aspettative per soddisfarle tramite la qualità dei servizi erogati;
- Definire una costruzione puntuale dei processi e delle procedure per la gestione dei rischi e per la sicurezza igienico-alimentare con la riduzione dei rischi alla fonte;
- Sottoporre gli ambienti di lavoro a un miglioramento continuo per l'analisi delle condizioni di sicurezza delle nostre lavoratrici /lavoratori;
- Attribuire un'importanza particolare alla conservazione delle risorse naturali del nostro territorio operando con rigore e costante rispetto delle norme;
- Rispondenza, non solo di forma, al principio del rispetto dei diritti dei lavoratori secondo i parametri della Responsabilità Sociale;

- Sviluppare la competenza e la professionalità di tutte le nostre risorse umane;
- 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 parti interessate;
- Operare in un'ottica di sistema integrato di gestione dei sistemi per ottimizzare i risultati.

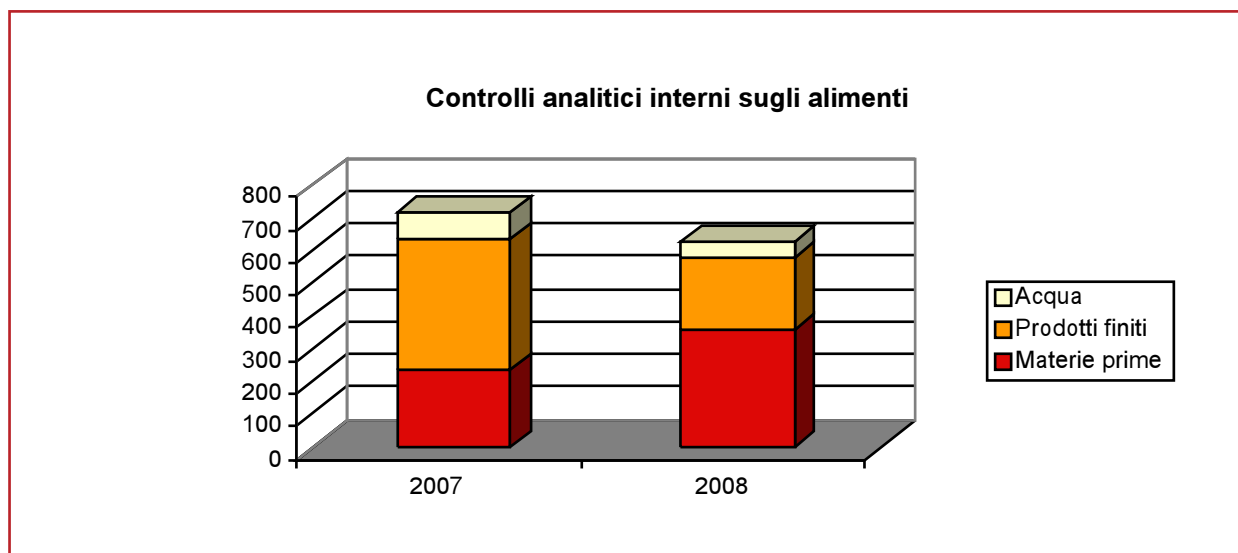
### Sistema Qualità e Sicurezza Alimentare

La qualità e la sicurezza alimentare sono aspetti fondamentali per Risto 3 che da sempre opera per garantire agli utenti prodotti sicuri e di qualità. Per perseguire quest'obiettivo l'azienda attua e mantiene procedure specifiche, in particolare:

- applica in tutte le sue strutture piani di autocontrollo personalizzati, basati sul sistema Food Hazard Analysis System (HACCP) che garantisce l'applicazione di procedure di preparazione standardizzate secondo le adeguate prassi igieniche. Dal 2008 l'azienda ha iniziato una graduale revisione di tutti i piani di autocontrollo che ha finora portato all'emissione di 159 nuovi manuali in particolare relativi alle mense scolastiche. Tale adeguamento ha portato a dei risultati tangibili tra i quali una gestione ottimale delle preparazioni nelle strutture e una maggiore consapevolezza dei rischi alimentari da parte del personale operativo. La rivisitazione ha consentito anche il perfezionamento di procedure specifiche relative alla gestione dei ritiri di prodotto.
- Come previsto dai piani di autocontrollo, sono effettuate delle **verifiche interne** alle proprie strutture per valutare i requisiti strutturali, le modalità operative e gli aspetti ambientali. Tale attività è stata intensificata passando da 82 controlli nel 2007 ai 144 nel 2008. Tutto ciò si è tradotto in un maggiore affiancamento del personale operante con conseguente miglioramento della gestione complessiva.



- A fianco dei controlli tecnici, sono eseguite **verifiche di tipo analitico su materie prime e prodotti finiti**. La pianificazione nel 2008 è stata effettuata sulla base dell'analisi dei rischi e ha portato a un incremento dei controlli sulle materie prime. In particolare da parte dei nostri tecnici alimentari è stata posta l'attenzione all'introduzione di **parametri chimici** emergenti come antiparassitari, metalli pesanti e micotossine. I risultati sui prodotti in entrata sono stati soddisfacenti e hanno evidenziato il rispetto dei limiti sia microbiologici sia chimici dimostrando la qualità degli alimenti acquistati.
- Anche i risultati delle analisi sui **prodotti finiti** hanno dato un esito positivo ed hanno rilevato l'adeguatezza delle modalità di preparazione normalmente impiegate. Nel 2008 sono stati introdotti ulteriori controlli strumentali, come la verifica delle temperature dei pasti, che sono stati attuati nei centri di preparazione e servizio e nelle strutture di sola distribuzione. I dati raccolti hanno consentito di valutare tecnicamente non solo l'adeguatezza delle fasi di conservazione, ma anche dell'eventuale trasporto e distribuzione degli alimenti.



- E' attuato un piano di **controlli analitici** volti a verificare **l'igiene degli ambienti di lavorazione**. Nel 2008 gli accertamenti effettuati sono stati più capillari e sono stati estesi a quasi tutte le strutture. I risultati ottenuti hanno evidenziato un adeguato livello di pulizia delle superfici e hanno confermato la corretta applicazione delle procedure previste per la sanificazione.

La corretta gestione degli alimenti da parte di Risto 3 è stata evidenziata anche dai **controlli esterni**. Nel 2008 gli organi ufficiali di controllo (**NAS e ASL**) hanno eseguito **51 ispezioni** ( nel 2007 erano state 40) sollevando una sola sanzione amministrativa. Anche le **16 verifiche** interne eseguite da parte di **clienti** hanno dato esito positivo.

La bontà del sistema è emersa anche dalla verifica periodica di **mantenimento della certificazione UNI EN ISO 22000** in cui si è rilevato che il Sistema di Sicurezza alimentare aziendale è ben strutturato e dettagliato ed il personale risulta competente e consapevole dell'impatto delle proprie attività sulla sicurezza alimentare.

Questi dati confermano che tutta l'azione dell'azienda, impostata dalla Direzione ma con lo stretto coinvolgimento delle operatrici e operatori di linea, è continuamente volta al miglioramento del servizio dedicato ai Clienti, sempre più attenti alle caratteristiche e alla qualità delle pietanze servite.

Risto 3 intende nei prossimi anni continuare a seguire il percorso intrapreso, aumentando in particolare la formazione delle persone sui temi legati alla sicurezza alimentare, ottimizzando le procedure che si applicano in cucina e affiancando sempre più gli addetti nello svolgimento delle loro mansioni.

**Formazione.** Risto 3 è consapevole come la formazione e l'aggiornamento continuo ricoprono un ruolo fondamentale affinché il personale possa essere consapevole del proprio agire e prosegua nella creazione del valore Qualità: valore che ha costruito la solida base di credibilità dei servizi e prodotti per cui Risto 3 è conosciuta e apprezzata sul territorio.

La maggior parte delle lavoratrici e lavoratori impegnati nell'erogazione dei servizi di ristorazione, a vari livelli, ha partecipato a corsi sulle seguenti macro- tematiche:

- modalità per garantire una corretta prassi igienica di lavorazione
- implementazione dei Piani di Autocontrollo
- applicazione nuovi Piani di autocontrollo

Sono stati proposti anche **corsi specifici** per altre professionalità presenti nei Ristoranti e mense aziendali, le cassiere, ponendo l'accento sia sull'uso corretto delle casse sia considerazioni sullo stile operativo di servizio.

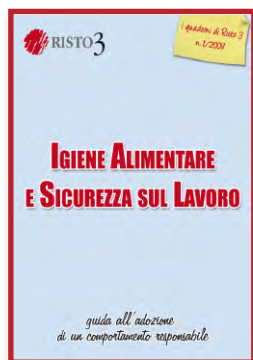
TITOLO CORSO	partecipanti	Tot. ore
Procedure di pulizia e norme sicurezza	49	131
Aggiornamento Piano autocontrollo	173	376
HACCP- Procedure e Buone prassi igieniche in cucina	214	738
Allergie, intolleranze alimentari prassi di sicurezza alimentare	17	59
Pericoli alimentari nella ristorazione- principi di merceologia	13	39
Aggiornamento bariste	15	29
Gestione cassa (operatrici self)	32	66
Schede prodotti	31	62
<b>totale</b>	<b>499</b>	<b>1500</b>

Obiettivo che l'Ufficio Qualità Alimentare si era prefisso, rispetto alle 950 ore del 2007, era di raddoppiare le proposte di incontri formativi.

A tutto il personale **neo- assunto**, con prospettiva di rimanere per almeno un mese nelle nostre strutture, è proposta una modalità di formazione

che possa facilitare la comprensione delle dimensioni aziendali. Per questo gli incontri sono strutturati prendendo in considerazione: Igiene e buone prassi in cucina, D.L. 81/2008 inerente la sicurezza sui luoghi di lavoro, Principi della norma SA8000.

TITOLO CORSO NEO ASSUNTI	partecipanti	Tot. ore
Igiene e buone prassi in cucina, D.L. 81/2008, principi SA8000	102	533



A integrazione delle proposte formative ricorrenti, è stato distribuito a **tutti i collaboratori** un opuscolo "Igiene alimentare e sicurezza sul lavoro – guida per un comportamento responsabile". All'interno, in forma semplice ma rigorosa, sono state messe in rilievo le caratteristiche che un addetto deve sempre avere presenti per la sua sicurezza personale e per garantire igienicità al prodotto finale.

Come da procedura del Manuale Qualità, sia i Coordinatori sia il personale dell'Ufficio Qualità alimentare **affiancano** il personale di nuova assunzione o altro personale a richiesta per approfondire le materie inerenti le buone prassi in cucina e l'applicazione corretta della modulistica del Manuale Qualità.

La formazione proposta è stata distinta in due approcci:

**Approccio generale** con:

- illustrazione dei principi e criteri del Piano di Autocontrollo, di cui la cooperativa ha dotato tutte le strutture, con l'evidenziazione dei punti critici e le modalità per garantire la sicurezza igienica delle preparazioni;
- valorizzazione dell'importanza della Qualità,

delle responsabilità personali per raggiungere tale obiettivo e delle azioni da praticare per il suo continuo mantenimento e miglioramento.

**Approccio specifico.** Riguarda una conoscenza più approfondita inerente:

- le corrette prassi igieniche di lavorazione
- attuazione dei piani di autocontrollo (punti critici e modulistica)
- valutazione dei rischi e pericoli per la sicurezza personale e degli utenti

Risto 3, per la gestione diretta delle strutture, si avvale della figura della **coordinatrice / coordinatore**. L'organizzazione prevede 14 collaboratori (7 donne e 7 maschi) inquadrati in questo ruolo i quali, a stretto contatto con la Direzione Operativa della cooperativa, si occupano prevalentemente di gestire i rapporti con i clienti finali delle strutture a essi correlate. In rapporto al personale di Risto3 operante nelle strutture, verificano il corretto svolgimento delle attività relative all'organizzazione e alla qualità.

Anche queste figure partecipano ai corsi in materia igienico- alimentare come i loro collaboratori.

Quest'anno è stato rivolto un corso di formazione specifico per l'analisi delle problematiche connesse al loro ruolo "La capacità di organizzazione e coordinamento di una struttura periferica".

TITOLO CORSO	partecipanti	Tot. ore
HACCP- Procedure Buone prassi igieniche	14	103
Capacità organizzative nelle strutture periferiche	14	896
Totale	14	999

### **Gli approvvigionamenti alimentari**

Gli approvvigionamenti sono gestiti dall'azienda attraverso l'attività svolta dall'Ufficio Approvvigionamento.

L'acquisto dei prodotti alimentari è gestito dall'azienda attraverso l'attività svolta dall'Ufficio Approvvigionamento. Tale ufficio assolve a due fondamentali funzioni:

- provvede alla scelta dei prodotti e dei relativi fornitori;
- funge da ricevitore, elaborazione e successivo inoltra degli ordini provenienti dalle diverse strutture periferiche ai fornitori.

Per quanto riguarda la **scelta dei prodotti**, l'ufficio si avvale della collaborazione sia di tecnici agro - alimentare specializzati che, attraverso l'elaborazione e successiva applicazione di procedure standard, sono in grado di determinare i parametri qualitativi fondamentali per le diverse materie prime (scarto, resa,...), sia di gruppi di persone (panel) in grado di verificare e confrontare aspetti prettamente sensoriali.

Nella scelta vengono inoltre considerati altri aspetti che non riguardano propriamente la qualità organolettica del prodotto, ma che rappresentano sicuramente una maggior garanzia di salubrità, piuttosto che una maggior salvaguardia dell'ambiente.

Fanno parte di questi aspetti:

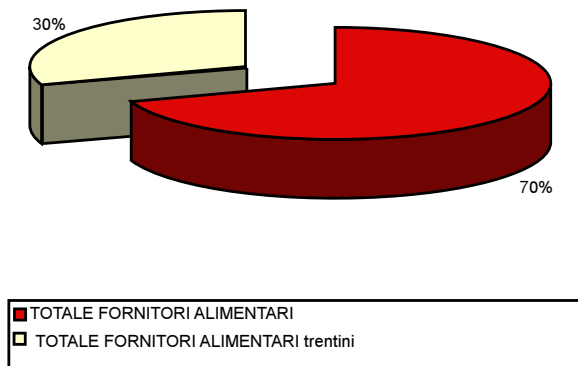
- **la presenza di certificazioni di qualità del prodotto (DOP, IGP, IT, o altri marchi riconosciuti)**
- **certificazioni del produttore (serie ISO, BRC, IFS...)**
- **provenienza del prodotto e legame col territorio.** E' data preferenza a prodotti del territorio con l'obiettivo, da una parte di limitare l'impatto ambientale legato alla logistica e alla distribuzione e, dall'altra, di valorizzarne le produzioni stesse.

Anche la **scelta dei fornitori** è effettuata considerando parametri simili a quelli riguardanti i prodotti (es: certificazioni e provenienza del fornitore).

L'Ufficio Approvvigionamenti oltre ad avere il compito della scelta e qualifica dei fornitori, si occupa anche della loro **sorveglianza**, attraverso la valutazione dei report periodici delle non conformità e attraverso audit presso gli stabilimenti dei fornitori stessi.

L'attività dell'ufficio prevede il ricevimento degli ordini provenienti dalle strutture, il successivo controllo per verificarne l'esattezza e infine l'invio ai fornitori. Alle strutture periferiche non è quindi concesso di provvedere direttamente all'ordine delle materie prime.

**%fornitori alimentari trentini / %fornitori alimentari**



Da un punto di vista logistico-distributivo, gli approvvigionamenti vengono gestiti essenzialmente in due modalità distinte:

● **Acquisti “diretti”**

Questi acquisti sono gestiti attraverso l’attività della **piattaforma logistica interna**. I fornitori, in questo caso, sono rappresentati dai produttori diretti dei beni, ai quali è richiesta esclusivamente la fornitura presso il centro distributivo. Da qui, successivamente, in base alle richieste, si provvederà alla distribuzione dei prodotti presso le strutture periferiche. In questo caso la scelta del produttore, nonché del marchio del prodotto è effettuata internamente. I parametri decisivi per la scelta sono quelli evidenziati precedentemente.

● **Acquisti “indiretti”**

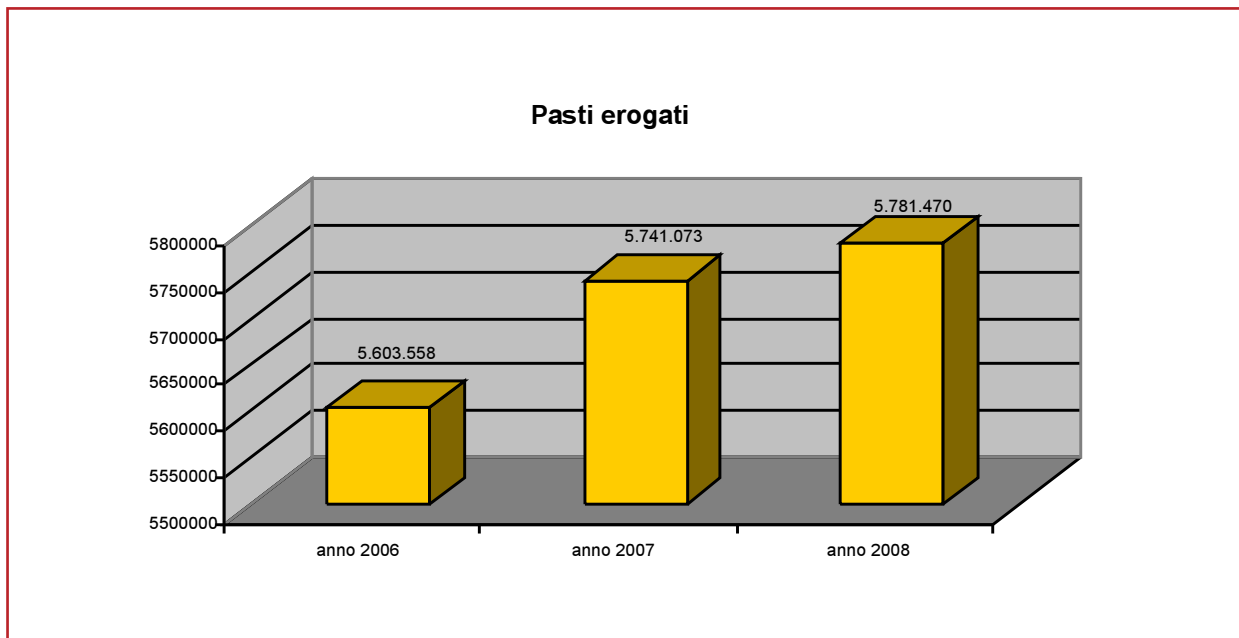
In questo caso al fornitore è richiesto, oltre il prodotto, anche il servizio di consegna direttamente presso la sede della struttura. Oltre alle caratteristiche intrinseche del prodotto, diventano essenziali, per la scelta, anche quelle legate al servizio distributivo.

L’introduzione di un centro distributivo interno e la scelta di alcuni fornitori-grossisti, consente, allo stato attuale, di poter ottenere alcuni benefici, quali:

- garanzia di approvvigionamento di tutte le materie prime a tutte le strutture;
- continuo contatto diretto con i produttori e con il mercato e quindi, immediato aggiornamento sull’evoluzione dei prezzi;
- ampliamento della scelta dei prodotti acquisibili;
- razionalizzazione dei costi distributivi con risparmi sia in termini economici sia ambientali;
- possibilità di garantire in maniera efficace la tracciabilità dei prodotti alimentari lungo la filiera;
- efficace ed efficiente gestione di situazioni di non conformità/ritiro prodotto;
- possibilità di gestire delle filiere corte, con garanzia di prezzi più competitivi.

**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**. RISTO 3 ha come area geografica di riferimento il Trentino nel quale è nata ed esercita gran parte del volume d’affari. Lo sviluppo attuale e prospettico è rivolto anche verso la provincia limitrofa dell’Alto Adige (Sud Tirolo) mediante accordi strategico - operativi con altre aziende del settore profondamente radicate in questo territorio.



### La società opera

- sia attraverso strutture fisse di proprietà;
- sia attraverso strutture in affitto (a importo, a percentuale o con ipotesi miste);
- sia attraverso affidamenti che non hanno scadenza temporale;
- sia attraverso l'acquisizione di appalti pubblici e privati.

Risto 3 ritiene importante che tutte le modalità sopra menzionate convivano: la diversificazione dei rischi è uno dei fattori di una crescita relativamente tranquilla.

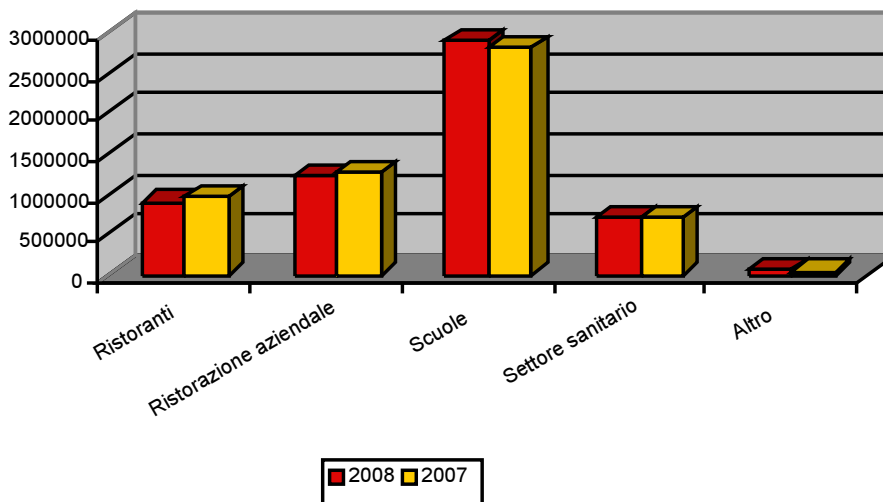
**I prezzi praticati sono stati per molto tempo adeguati**, quasi esclusivamente, al tasso d'inflazione. Attualmente con un mercato in cui il tasso d'inflazione non rispecchia più la reale crescita delle materie prime, delle fonti energetiche

e del lavoro, si è dovuto e si dovrà adeguare prezzi e listini utilizzando altri parametri che consentano di garantire comunque la qualità da sempre garantita.

Rispetto alla concorrenza i prezzi sono posizionati nella fascia medio-alta, a fronte però di una migliore qualità sia del prodotto sia del servizio offerto. Tale politica, fino ad ora, ha avuto un riscontro positivo sia in termini di fatturato sia d'immagine.

**I concorrenti della cooperativa** sono rappresentati da aziende provenienti da fuori provincia (per l'acquisizione degli appalti pubblici di fornitura) e, in generale, da tutti gli esercizi pubblici di ristorazione. Fondamentale diventa la capacità di fornire una buona qualità del cibo a un prezzo ragionevole e con un servizio adeguato.

**Erogazione pasti per tipologia**



Nel 2008 il fatturato da appalti pubblici corrisponde al 48,5% del totale fatturato mentre quello derivante da contratti con i privati o da gestioni dirette è del 51,5%.

### I settori di impresa

La strategia d'impresa di Risto 3 si suddivide in:

- Ristorazione Commerciale, Collettiva, Socio - sanitaria
- Produzione e vendita di prodotti alimentari
- Banqueting
- Servizi di consulenza e forniture

### Ristorazione Commerciale

Si definisce tale la ristorazione aperta al pubblico soprattutto a mezzogiorno, nella quale il fattore determinante è la velocità del servizio proposto a un prezzo competitivo.



In questa fascia si collocano i **Ristoranti Self** che Risto 3 gestisce direttamente:

- a Trento si trovano i Ristoranti Self “Gaia”, “Giulia”, “Glenda”
- a Rovereto sono localizzati i Ristoranti Self “Gilda” “Ginestra” “le Arti”
- a Borgo Valsugana troviamo il Ristorante Self “Fiore di Cardo”
- a Merano i Ristoranti Self “Borgo Andreina” e “Clarus”

Nei nostri **Ristoranti Self** le proposte offerte ai clienti sono a libero servizio (“Free Flow”) con il menù studiato per soddisfare al meglio le esigenze di coloro che prediligono un pasto veloce senza rinunciare alla freschezza e alla leggerezza. Per chi abbisogna di un pasto più sostanzioso, la scelta varia dai menù tradizionali del nostro territorio, alle opportunità che si rifanno alle proposte di altre Regioni, con la scelta anche di carni alla griglia cotte al momento. Tutti i prodotti sono confezionati giornalmente e vengono di continuo rinnovati.

Per incontri riservati o di lavoro si può richiedere, ove presente, la prenotazione di un’appendice sala.

Tutte le nostre strutture optano per la formu-

lazione di un **menù stagionale** e con derrate (verdure e frutta) provenienti soprattutto dal territorio regionale o comunque italiano. In questo modo, oltre a valorizzare la produzione locale e nazionale, si contengono i costi sia economici sia ambientali. Infatti, importando alimenti “fuori stagione”, provenendo questi da altri Stati, aumentano i costi relativi al trasporto (inquinamento, emissioni di Co2, imballaggi, ecc..).

Negli ultimi anni si è notata una differenziazione dell’approccio dei Clienti al pasto dovuta, come detto precedentemente, alle mutate abitudini alimentari e stili di vita. Sono richiesti sempre più pasti ridotti, pietanze dietetiche con grande preferenza di verdure.

Inoltre Risto 3, da due anni, ha rafforzato una politica di approccio alla ristorazione veloce che, oltre alla qualità e alla sicurezza dei prodotti offerti, è composta anche da un’attenzione alla **cura degli ambienti**: il piacere di mangiare, seppur veloce, in un ambiente curato attraverso un’analisi costante di “visual merchandising”.

In questo settore rientra anche la gestione del **Ristorante - Caffetteria “Le Arti”** presso il MART di Rovereto (uno dei più importanti Musei italiani), e del **Bar Ristorante “Gusto della Cooperazione”** all’interno della sede della Federazione Trentina della Cooperazione.

### Ristorazione Aziendale

In questo settore operativo si collocano i servizi offerti alle aziende e ai loro lavoratori.

Di questa tipologia fanno parte:

- i **Ristoranti Aziendali**: un’offerta mirata alle effettive esigenze dell’Azienda e dei suoi dipendenti che garantisce un’alimentazione sana ed equilibrata per favorire una veloce ripresa delle attività lavorative;
- i **Ristoranti Interaziendali**: strutture di medie e grandi dimensioni a disposizione di più Aziende che garantiscono un servizio rapido, di qualità, in linea con le aspettative dell’utenza.

Tra i nostri principali clienti annoveriamo:

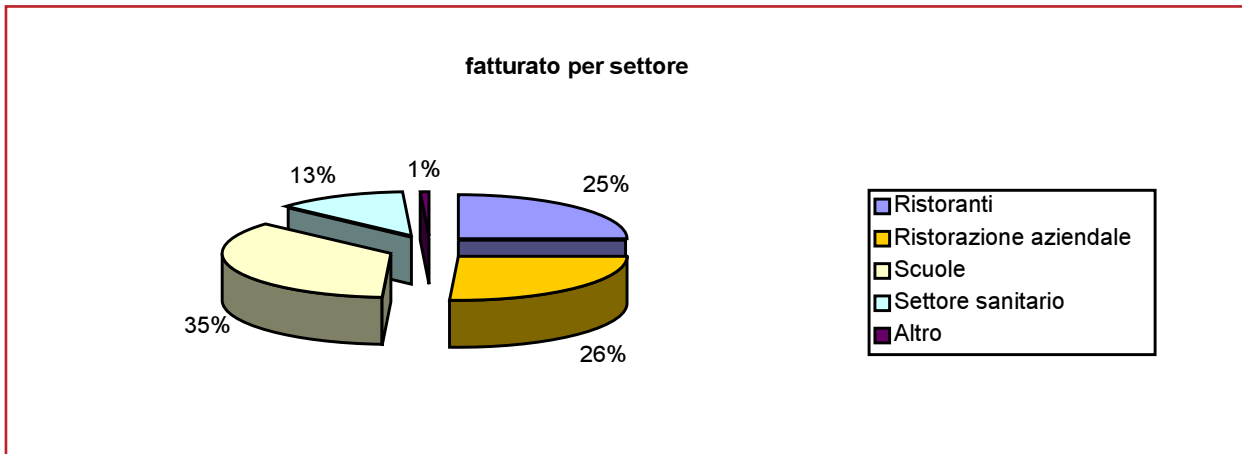
**a Trento:** Trentino Servizi, Industrie Zobebe, Cavit scrl, Trento Frutta spa, Cantine Ferrari, SAIT s.c., Banca Caritro spa, Watts Londa spa, Guardia di Finanza.

a **Rovereto**: Teconofin Strutture, Dormer Italia, Marangoni Pneumatici, Marangoni Meccanica, Pama spa, Marsilli, Sandoz

a **Riva del Garda e Arco**: Cartiere Fedrigoni, Arconvert

in **Valsugana**: Sata Castelnuovo, Adige Levico, Nord Vetri Pergine, Coster Calceranica

I punti di ristorazione **Interaziendale**, cui possono accedere i dipendenti di aziende convenzionate, si possono trovare: a Mezzolombardo “Minosse”, Mattarello “Bacini Montani”, Riva del Garda “Comprensoriale”, Pergine Valsugana “Comprensoriale”, Rovereto “Centro Tecnofin” e “Atipackaging”



### Ristorazione Socio- Sanitaria

In questo settore, quello da cui ha mosso fin dall'inizio e primi passi, Risto 3 garantisce giornalmente il servizio mensa a oltre 9000 studenti di ogni ordine e grado in oltre 150 strutture.

In questa settore sono comprese:

- oltre 150 strutture **Scolastiche** (Asili Nido, Scuole dell'Infanzia, Scuole dell'Obbligo, Scuole Superiori o Professionali, Università) dove sono distribuiti giornalmente oltre 15.000 pasti; è molto importante trasmettere ai bambini e ragazzi corrette abitudini alimentari attraverso una dieta variata e l'utilizzo di prodotti di qualità;
- oltre 20 strutture di tipo **Sanitario e Terza Età** quali Case di Cura/Ospedali, Case di Riposo, Centri Diurni per anziani, Comunità Protette con Persone aventi problemi di svariato tipo; per gli anziani e le persone ammalate, il pasto rappresenta uno degli appuntamenti più importanti nella propria giornata;

### La qualità offerta

La qualità dei servizi offerti si base su quattro caratteristiche che RISTO 3 reputa i suoi maggiori punti di forza:

- Garantire l'uso di **prodotti biologici** nelle scuole di primo grado. In alcuni appalti scolastici Risto 3 ne garantisce una quota consistente dell'intero piano alimentare.
- L'uso, ove è possibile, di **prodotti locali** certificati, di alta qualità soprattutto per quanto riguarda latticini e ortofrutta.
- Un'attenzione alla **costruzione dei menù** che rispondano ai bisogni delle varie utenze, studiati e composti da uno staff di esperti in alimentazione;
- Una continua attività di **Formazione** del personale, che oltre a garantire il rientro nei parametri delle nostre certificazioni, fa sì che i Clienti siano serviti sempre con professionalità e cortesia.

Tra i nostri **principali clienti** nel settore scolastico ricordiamo:

**Scuole dell'obbligo** del Comprensorio Valle dell'Adige, Comprensorio Vallalagarina, Comprensorio Val di Fiemme, Comprensorio Valsugana, Comprensorio Valle Giudicarie, Comprensorio Basso Sarca e Ledro.

a **Trento** : Istituto “Maria Bambina”, Istituto “Sacra Famiglia”.

**Istituti Professionali:** “A. Barelli” a Levico, “Enaip” di Trento - Borgo Valsugana – Tione – Villazano

Negli ultimi anni si è sviluppato sempre di più un ulteriore settore d'intervento nel quale, peraltro, Risto3 sta raccogliendo non pochi apprezzamenti: quello della **sanità e della terza età**. In questo delicato ambito, la cooperativa ha saputo trasferire il meglio dell'esperienza accumulata in altri campi della ristorazione aggiungendo una particolare attenzione verso l'utente finale: una fascia debole e quindi da seguire con estrema attenzione e scrupolo.

**I nostri clienti** in questo settore sono:

a **Trento:** Residenza per anziani “Veneto”, “Casa e Famiglia”, “Villa Belfonte”, Ospedale “Villa Bianca”,

a **Rovereto:** Casa soggiorno Anziani, Casa Soggiorno “Borgo Sacco”

a **Arco :** Casa di Cura e residenza Anziani “Sacra Famiglia”

a **Baselga di Pinè:** Residenza per Anziani

Serviamo per i **Comuni** i pasti a domicilio per anziani a Rovereto e Merano, per i Comprensori in Alta Valsugana, Val di Fiemme, Valle dell'Adige, Vallagarina

### **Le attività di educazione alimentare.**

Negli ultimi anni si sta sviluppando la cultura della nutrizione come primo passo per la prevenzione verso alcune patologie. E' ormai sempre più evidente che l'alimentazione nei primi anni di vita è in grado di influenzare le abitudini e lo stato di salute a lungo termine. Il cibo è anche cultura: rileggere e presentare i sapori della tradizione locale e italiana, per proporli nella loro esatta storia e connotazione ai giovani in età scolare, non è solo rispetto per il passato ma politica alimentare per il futuro. Se numerosi prodotti tipici della tradizione alimentare italiana sono andati persi o sono a rischio di estinzione, la colpa non è solo della Coca-Cola e dei Mc Donald's, ma anche del fatto che tali prodotti spesso, in ambito scolastico, non sono considerati un patrimonio culturale da difendere.

RISTO 3 propone un progetto di educazione alimentare alle scuole che pone in primo piano il rapporto quotidiano con il cibo e il pasto offerto

a scuola, i suoi legami con la salute, con il territorio, con l'equilibrio dell'ambiente e con la cultura. Questo percorso aiuta gli insegnanti ma soprattutto i genitori e bambini a scoprire il piacere di lavorare in gruppo e di mangiare sano. Tutti gli attori del sistema “**ristorazione a scuola**” devono lavorare in sinergia per valorizzare la pausa pranzo come momento di gioia, aggregazione, fantasia.

La nostra Cooperativa, da anni, in stretta collaborazione con gli Uffici Istruzione preposti nei vari Comprensori, propone e attua varie modalità di raccordo fra le diverse esigenze.

La promozione della salute necessita di un'azione coordinata di diversi attori sociali: la scuola, le autorità locali, le aziende di ristorazione. Nella scuola, dove esistono idonee esperienze, sono i percorsi educativi e didattici che possono offrire l'opportunità di raggiungere e interagire con bambini e adolescenti. Importanti sono inoltre le attività informative e educative che devono assumere una funzione costante, volte a migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti della popolazione infantile.

Ogni due anni vengono stampati circa 12.000 opuscoli, redatti in collaborazione tra gli esperti della cooperativa e dei Comprensori, che verranno man mano distribuiti a tutti i bambini delle prime classi.

### **Produzione e vendita di prodotti alimentari**

Raggiungere una propria conoscenza delle dinamiche dell'offerta alimentare nella Distribuzione Organizzata, sta diventando sempre più un'esigenza primaria. Una visione reale della situazione produttiva, le tendenze dei consumatori e i prezzi di mercato: dobbiamo saper leggere tutte queste variabili per rafforzare e apportare maggior beneficio della nostra primaria attività di ristorazione. Fondamentale sarà anche sviluppare sperimentazioni (piatti e prodotti nuovi nel loro rapporto qualità /costo/resa): RISTO 3 sta valutando la possibilità, in un prossimo futuro, di dedicare una piccola struttura a questo scopo.

Il settore alimentare è diviso in due aree: produzione, lavorazione carni e distribuzione.

**Produzione gastronomia e piatti pronti:** ci siamo concentrati nella produzione di prodotti tipici Trentini (canederli, strangolapreti, spatzle) sia

freschi sia surgelati rivolti a negozi, supermercati e ristorazione e alla produzione per conto terzi (attualmente marchio Astro). La produzione di semilavorati per la ristorazione e le porzioni surgelate, potrebbero essere le future linee di sviluppo.

**Lavorazione carni:** la lavorazione è principalmente concentrata sul taglio e porzionatura delle carni (fettine, spezzatino, bracirole) confezionate sia fresche in sottovuoto che surgelate.

### FORNITORI

Nel processo di adeguamento allo standard SA 8000, Risto3 ha posto particolare attenzione alla capacità dei **fornitori** di rispondere ai requisiti della norma.

Ai Fornitori è richiesta la sottoscrizione dell’Impegno alla Responsabilità Sociale. Tale documento contiene l’impegno del Fornitore a:

- conformarsi a tutti i requisiti della SA8000 (incluso il requisito di controllo dei Fornitori);
- partecipare alle attività di monitoraggio, qualora richieste;
- implementare tempestivamente azioni di rimedio e correttive con riguardo a ogni non conformità rispetto ai requisiti della SA8000;
- informare prontamente Risto3 di qualsiasi rilevante relazione economica con altri fornitori/subappaltatori e sub-fornitori.

In caso di mancata sottoscrizione dell’impegno, la Direzione stabilisce l’attivazione di ulteriori campagne di sensibilizzazione e richiesta o la cancellazione del Fornitore dall’Elenco Fornitori qualificati.

Per i Fornitori sottoposti a controllo dei requisiti SA8000, è previsto un controllo del comportamento socialmente responsabile attraverso raccolta d’informazioni tramite apposito questionario. Il questionario è finalizzato alla definizione

del grado di adeguamento del Fornitore ai requisiti della SA8000.

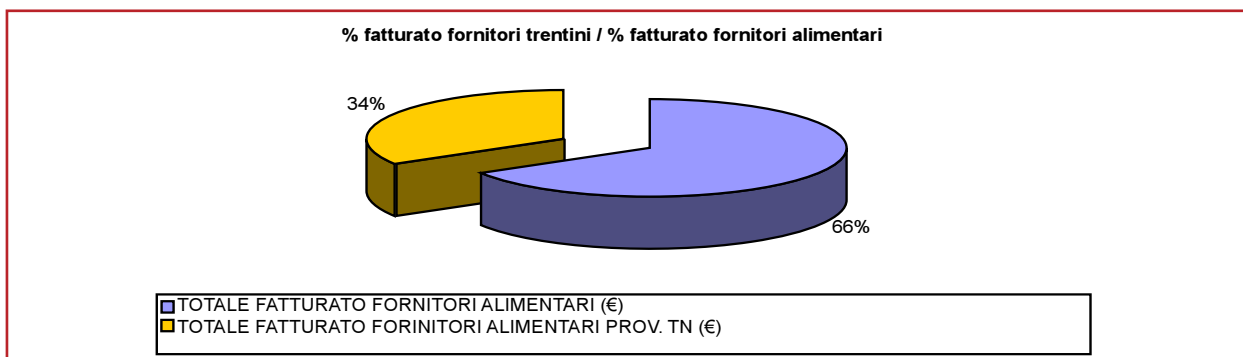
I dati così raccolti sono valutati a cura del Responsabile Acquisti che, in collaborazione con il Responsabile Qualità e Responsabilità Sociale, esprime un giudizio in merito (non sufficiente, adeguato, buono) in base alle informazioni fornite.

Non si considerano accettabili i Fornitori che non hanno sottoscritto l’impegno alla Responsabilità Sociale e/o che hanno fornito informazioni non sufficienti sul loro comportamento.

Per i Fornitori non accettabili, la Direzione valuta l’opportunità di procedere a ulteriori attività di sensibilizzazione; in fase di assegnazione dei lavori viene preso in considerazione il giudizio sul comportamento socialmente responsabile.

Risto 3, attraverso l’azione del suo delegato, propone audit (visite) presso il Fornitore come strumento di valutazione sia delle performance dei prodotti-servizi acquistati, sia dei requisiti legati alla responsabilità sociale. Le risultanze dell’audit sono valutate con il Fornitore che, a fronte di eventuali non conformità riscontrate, comunica alla Risto 3 le azioni correttive che intende mettere in atto.

Anche per quanto riguarda la propria politica d’acquisto, Risto3 vuole ribadire il proprio legame con il territorio, ricercando quindi produttori-fornitori locali, nonché promuovendo il consumo di prodotti che tutelano il patrimonio enogastronomico locale. Particolare attenzione è rivolta inoltre all’utilizzo di prodotti DOP, IGP e Tipici Tradizionali. Pur sapendo le difficoltà legate all’approvvigionamento dei prodotti derivanti da agricoltura biologica, Risto3 è molto convinta e impegnata nella promozione dell’utilizzo di tali prodotti, soprattutto in determinati settori della ristorazione (settore scolastico).



Tra i nostri **fornitori trentini** si evidenziano:

- **per le carni / salumi:**  
Federazione Provinciale Allevatori - Botteri Carni – Furlani Carni – Salumeria del Bleggio
- **per i latticini:**  
Formaggi Trentini – Trentingrana - Latte Trento - Caseificio Fiavè
- **per frutta e verdura:**  
Consorzio Val di Gresta
- **per prodotti ittici:**  
Astro - Trota d'oro
- **per i vini:**  
Cavit – Cantina Mezzocorona – Istituto Agrario S. Michele - altre cantine sociali
- **per i prodotti conservati:**  
Menz & Gasser – Trento Frutta
- **panifici:**  
Girardi – Zambanini – Grisenti – Panificio Centrale

## IL BANQUETING



Dall'esperienza ultra decennale di Risto 3, ha preso il via nel 1994 l'esperienza di "Risto 3 PARTY" ... *quando è importante* con la proposizione di servizi per il Banqueting.

"Risto 3 PARTY" (dal 2004 società srl autonoma controllata da Risto 3) negli anni ha visto consolidare il proprio trend di crescita anche se per il 2008 si nota un leggero ribasso nel fatturato: questo a fronte di una concorrenza nel mercato trentino che si è molto accentuata specialmente negli ultimi anni. Il fatturato insieme alla soddisfazione esplicitata dai nostri Clienti, ci fa intravedere che siamo sulla strada giusta per offrire, come azienda, un servizio rispondente alle più alte richieste.

Dal 2009, Risto 3 Party rientra in Risto 3 come settore che cura il banqueting.

"Risto 3 PARTY" è in grado, con i propri servizi, di rispondere alle esigenze di:

- una **clientela privata** dalle cerimonie dei momenti importanti, al catering in casa per feste private;

- una **clientela aziendale** dove il nostro lavoro qualifica convention, riunioni aziendali, coffee break e buffet.

Il grande come il piccolo evento richiede sempre la stessa dedizione partendo dai nostri punti di forza che si traducono in:

- **Qualità del prodotto**
- **Flessibilità organizzativa**
- **Innovazione nella tradizione**
- **Sensibilità per le attese del Cliente**

*Fra le centinaia di Clienti annoveriamo la Federazione della Cooperazione Trentina, molte Casse Rurali, l'Università di Trento, la Provincia Autonoma Trento, il Mart, ecc.*

### **I SERVIZI: consulenze e forniture**

RISTO 3 partendo dal suo scopo mutualistico, come espresso nello Statuto, ha implementato nei suoi trenta anni di attività una serie di servizi per migliorare la qualità finale ai suoi Clienti. Tali servizi, oltre l'attività peculiare della ristorazione si possono identificare:

- a) **consulenze gestionali** e tecniche, analisi e/o progettazione per terzi nell'ambito delle attività di ristorazione;
- b) **attività di formazione** anche tramite corsi per esterni nel settore dell'alimentazione e della ristorazione;
- c) **consulenza in materia di sicurezza alimentare e dietetica** (stesura menù, tabelle bromatologiche, diete particolari); tenuta Manuale Haccp;
- d) **promozione** d'informazione sociale, cooperativa, alimentare e dietetica anche attraverso la pubblicazione di libri, opuscoli e articoli in genere;
- e) **manutenzione** di attrezzature, impianti generici o specifici, per proprie strutture, per strutture di clienti pubblici o privati, sia in gestione sia con un contratto di consulenza e /o manutenzione;
- f) **gestione forniture di derrate alimentari per clienti pubblici e privati.**

Nel corso del 2007 RISTO 3 ha organizzato un'apposita piattaforma per lo stoccaggio di prodotti freschi e surgelati. Questo sistema di acquisto ha registrato un notevole incremento di volume, in prevalenza per le forniture alle nostre

strutture ma in crescendo anche per le forniture ad altri clienti della nostra provincia. (Case di Riposo, Istituti, Scuole Materne, Ristoranti).

In questa formula, normalmente il cliente, con il proprio personale, confeziona la materia prima che noi forniamo. La nostra garanzia è il rispetto delle tabelle dietetiche per il giusto apporto calorico, la migliore scelta delle derrate, la valutazione professionale dietetica e igienico sanitaria garantite dal nostro personale, la competitività dei costi tramite una piattaforma per ottimizzare gli acquisti.

Il **vantaggio per i clienti** è la garanzia di poter offrire un servizio completo con la sicurezza di una ristorazione adatta alla fascia d'età del proprio segmento di utenza risparmiando sui costi della filiera degli approvvigionamenti.

Molte sono le possibilità e le alternative che possono essere messe in campo, non escludendo collaborazioni con altre aziende alimentari interessate e la costituzione di specifiche società. Non ci accontentiamo del solo risultato di ottimizzazione derivabile alle nostre strutture, ma ci impegniamo a sviluppare un ulteriore e interessante business in linea con i principi della nostra Cooperativa.

Tra i **nostri principali** clienti citiamo:

- cooperativa **“Proges”** (per la ristorazione nei nidi d'infanzia),
- **“Alisei”** (ristorazione nelle case di riposo)
- alcuni **Istituti Scolastici** Superiori (ristorazione per adolescenti).

## I BUONI PASTO “E-LUNCH”



Dall'anno 2005, Risto 3 è entrata a far parte del mercato di Buoni Pasto con la collegata **“E-Lunch Srl”** con l'obiettivo di calmierare il mercato che fino ad oggi vedeva tutti i Ristoratori costretti ad accettare provvigioni sui buoni pasto molto pesanti. La compagine sociale è costituita, oltre che da Risto 3, anche dalle associazioni di categoria dei ristoratori di Trento e Bolzano.

Dal 2008 Risto 3 è diventata socio di maggioranza assoluta di **“E-Lunch”** tramite la controllata **“Confinanzia”** (100%).

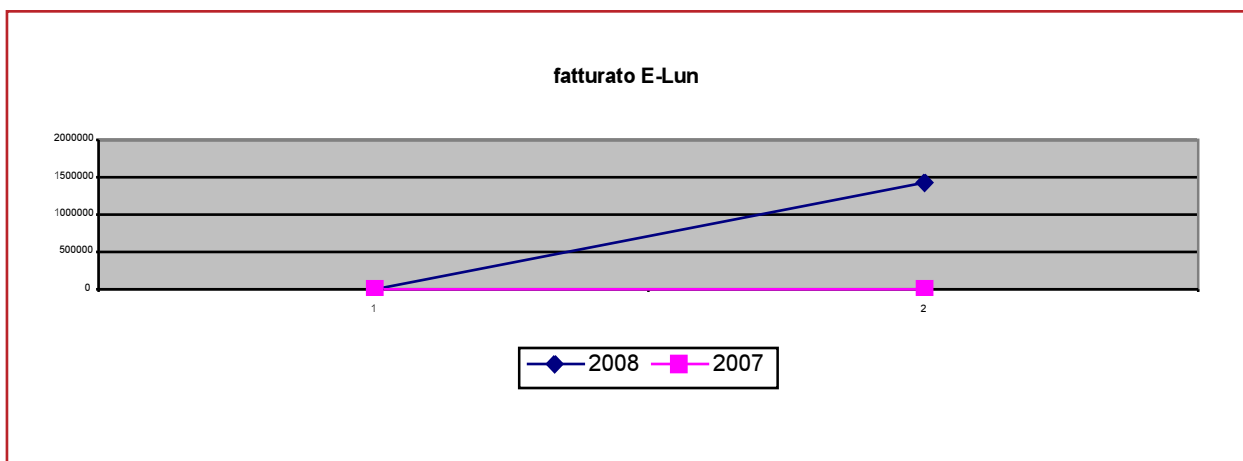
L'attività di **“E-Lunch”** ha già permesso, a fronte di un notevole sforzo economico iniziale, una consistente diminuzione delle provvigioni a carico di Risto 3 e di tutti i ristoratori della regione applicate sia da E-Lunch sia da parte di altre aziende emettitrici di Buoni Pasto (Ticket Restaurant, Lunch Time, ecc.)

La positività della scelta strategica è sottolineata dalla crescita del numero di Clienti: a fronte di 9 Clienti dal 2006, si è passati a **57 clienti nel 2007** e agli oltre **100 del 2008**.

Fra i nostri **principali Clienti** annoveriamo:

- Provincia di Bolzano
- Informatica Trentina
- Provincia di Padova
- Comune di Trento
- Gruppo Trentino Servizi
- Gruppo ITAS
- Autostrada.

I ristoranti convenzionati in Trentino Alto Adige sono 1300.



## 9. IMPEGNO VERSO LA COMUNITÀ

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

Risto 3 affianca all'attività specifica, come azioni di miglioramento continuo nella prestazione dei suoi servizi, un'intensa attività di supporto a iniziative di promozione sociale e culturale nelle proprie comunità di riferimento, con interventi che derivano dalla politica aziendale e dalla mission.

La selezione delle azioni e dei progetti meritevoli di supporto è orientata a criteri di coerenza con i valori della cooperativa di efficienza, efficacia e sostenibilità.

Tendiamo a privilegiare interventi in attività ricreative e sportive, culturali, di assistenza e solidarietà sia a livello regionale che extra regionale:

- la **solidarietà** porta fiducia, dignità e speranza alle persone; con questo intento contribuiamo all'attività di tante associazioni impegnate a fronteggiare i disagi e le sofferenze che povertà, guerre, malattie, piccole e grandi calamità arrecano all'uomo;
- la **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;
- lo **sport** riveste un ruolo sociale e educativo di primaria importanza; incoraggiamo tipologie di sport portate avanti principalmente da ragazze, ma troverete anche sponsorizzazioni a squadre maschili e giovanili in generale

### Legami con il territorio

Gli interventi effettuati dalla nostra società verso il territorio trentino hanno più indirizzi:

- **a favore dello sport femminile.** Nel 2008 ammontano a Euro 23.890,00 e sono divisi tra sponsorizzazioni di squadre e contributi ad attività o eventi;
- **a favore dello sport misto o di bambini.** Nel 2008 Euro 15.360,00 sono divisi tra sponsorizzazioni di federazioni, eventi o attività.

- **a favore di attività culturali,** feste rionali o paesane. Nel 2008 ammontano a Euro 8.155,00;

Come si può constatare la caratteristica principale resta la valorizzazione della componente femminile in tutte le sue manifestazioni. La consapevolezza di quanto la forza della donna nella società, in tutti gli ambiti, non sia spesso riconosciuta a dovere, porta la Cooperativa a cercare di favorirne le esigenze e i bisogni in ambiti troppo spesso penalizzati.

Vogliamo mettere anche in evidenza i contributi messi in atto in occasioni di eventi sociali da parte di Risto 3 e in special modo dal nostro personale che, anche durante giorni festivi, si dedica con professionalità per la buona riuscita delle manifestazioni (gare podistiche, trofei sportivi, meeting turistici...).

### Solidarietà oltre confini

Perseguire l'obiettivo dell'auto-responsabilizzazione di tutte le persone partecipi alla vita della Cooperativa è uno degli obiettivi di crescita culturale che ci si è posti.

Gli interventi dei collaboratori spaziano oltre che a livello individuale (sono moltissimi coloro che fanno adozioni a distanza o che versano contributi ad associazioni di solidarietà) anche a livello di gruppo con raccolte fondi che sono finalizzati al sostegno di attività che si ritengono meritevoli.

Nei nostri momenti di incontri assembleari o nella Festa di Natale, sono proposte modalità varie (tombole, estrazioni a premio, messa in palio di regali) con le quali i lavoratori Risto 3 partecipano a una gara di solidarietà per contribuire con un sostegno economico, secondo le proprie disponibilità e sensibilità, alla possibilità di effettuare interventi di valenza sociale.

Siamo orgogliosi che i nostri collaboratori mantengano nel tempo il valore della solidarietà oltre i confini e che stia crescendo l'intervento attivo e la partecipazione al finanziamento di questi progetti i cui esiti sono rendicontati sul giornalino aziendale.

Nel 2008 sono stati **raccolti e devoluti dai la-**

voratori Risto 3 durante una riuscitissima lotteria alla cena di Natale Euro 4.720:

- Euro 1420,00 con i quali si è provveduto a garantire l'adozione di 36 donne a Kirpur (Nepal) che saranno seguite nel periodo della gestazione, del parto e nel primo periodo di vita del bambino. Questo intervento è stato effettuato tramite l'AIDOS (Associazione Italiana Donne per lo Sviluppo) che, in collaborazione con associazioni locali, realizza centri per la salute delle donne.
- Euro 1300,00 con i quali attraverso l'Associazione " Famiglie Unite ONLUS" di Mezzolombardo, si contribuisce ad un progetto per l'adozione a distanza di bambini della Nigeria e per partecipare al progetto "Un mattone per una scuola". Quest'ultimo prevede la costruzione di un edificio adibito a scuola elementare e materna per garantire un percorso scolastico che non metta i bambini nelle condizioni di dover lavorare da subito.
- Euro 2000,00 gestiti dalla fondazione "Pro-Canale" ONLUS per un progetto in Perù per la protezione e protezione per bambini e adolescenti che lavorano in strada.
- Euro 2.066,00 donati direttamente da Risto 3 per il progetto della fondazione "pro- Canale" ONLUS.

### La lotteria di beneficenza alla festa di Natale 2008



### LA PRESENZA DI RISTO 3 IN ALTRE SOCIETA'

La gestione delle partecipazioni societarie è stata improntata alla partecipazione ad attività del territorio inerenti le attività principali di Risto3. Sfruttare le energie tra soggetti operanti

sul territorio permette a Risto3 di implementare un'azione commerciale a beneficio della mutualità con i propri soci nell'ottica di un ampliamento del proprio mercato e un aumento dei posti di lavoro.

*Per quanto riguarda le società di capitale Risto 3 partecipava nel 2008 alle seguenti società:*

SOCIETÀ	Oggetto sociale	Quota partecipata
Garda Trentino Sviluppo srl	Promozione e sviluppo e gestione di attività fieristiche, espositive e congressuali nonché la presentazione dei servizi connessi, complementari e/o di supporto alle attività stesse.	Euro 39.760,00
Consorzio Trentino Vacanze	Braccio operativo della Federazione Trentina Cooperazione nel settore turistico	Euro 142.797,00
Federazione Trentina Cooperazione	Curare la diffusione, la promozione e lo sviluppo dei principi della cooperazione, del sistema cooperativo e delle altre forme di impresa a carattere sociale;	Euro 3.100,00
Consorzio Lavoro Ambiente	Il Consorzio si propone di assumere da amministrazioni statali, province, Comuni e altri Enti pubblici la gestione di servizi privati, pubblici o di pubblico interesse, per farli eseguire dalle Cooperative consorziate	Euro 18.076,00
Cooperfidi sc	Offrire finanziamenti alle cooperative aderenti alla Federazione, tramite banche convenzionate, per lo sviluppo di progetti aziendali.	Euro 59.429,00
Camst soc.coop.	Servizi di ristorazione collettiva - Bologna	Euro 57.104,00
Ristocoop	Servizi di ristorazione collettiva- Bolzano	Euro 10.000,00
Cassa Rurale Pergine	Banca di credito cooperativo	Euro 4.977,00
Cassa Rurale Trento	Banca di credito cooperativo	Euro 200,00
Cassa Rurale Rovereto	Banca di credito cooperativo	Euro 232,00

*Società controllate da Risto 3:*

SOCIETÀ	Oggetto sociale	Quota partecipata
E- Lunch srl	Società gestrice di buoni pasto elettronici	Euro 32.000,00
Confinanza	Società Finanziaria	Euro 15.000,00
Risto 3 Party	Società gestrice servizi banqueting	Euro 100.000,00
Piccat srl	Società gestrice servizi ristorazione	Euro 16.997,00

*Finanziamenti in essere con società di capitali:*

SOCIETÀ	Oggetto sociale	Quota partecipata
Confinanza	Società Finanziaria	Euro 557.476,00
Consorzio Trentino Vacanze	Braccio operativo della Federazione Trentina Cooperazione nel settore turistico	Euro 117.616,00

## 10. ANALISI DI CLIMA INTERNO

Il presente capitolo intende dare un resoconto degli esiti della rilevazione del clima interno tra i lavoratori /lavoratrici, soci e non soci.

In un periodo molto proficuo per l'azienda, per la volontà di portare a termine e ampliare progetti che ineriscono il Sistema Qualità di tutti i processi aziendali, la Direzione ha avvertito la necessità di approfondire la lettura delle percezioni di tutti i lavoratori e lavoratrici rispetto al rapporto di lavoro proponendo un'indagine del clima interno.

Le notevoli dimensioni della cooperativa e i buoni rapporti istituiti con il dipartimento di Economia dell'Università di Trento, nella persona del Prof. Borzaga, hanno portato alla scelta di una collaborazione con la stessa Università per l'ideazione e la gestione del processo di approccio alla questione. La finalità principale della ricerca era di dare la possibilità a tutti coloro che costituiscono la forza lavoro della cooperativa di ripensare a mente fredda, al di là delle incombenze quotidiane, ad aspetti (percezioni, aspettative, visioni) che sono difficili da cogliere e misurare da parte della direzione. Un impegno che dimostra, al di là dei risultati che potrete leggere di seguito, come l'azienda abbia voluto mettersi in discussione consapevole che motivazione, coesione, senso di appartenenza e orientamento al compito costituiscono componenti essenziali di successo di qualsiasi organizzazione, a maggior ragione, di una cooperativa.

La finalità del monitoraggio della soddisfazione dei soci e collaboratori era quella di ottenere informazioni attendibili sulle percezioni del socio circa il suo soddisfacimento in vari ambiti lavorativi.

Creare un clima di collaborazione vuol dire trasmettere fiducia e sicurezza in tutto il personale con la consapevolezza che il capitale immateriale di un'impresa moderna (conoscenza, informazioni, esperienze acquisite) costituisce una delle prime fonti di vantaggio competitivo.

L'importanza che le risorse "persone" stanno acquistando nella transizione verso una nuova economia e come queste risorse stiano, inesorabilmente, sostituendo capitale e forza lavoro quali asset o punti strategici di un'impresa, sono fatti ormai dimostrati da innumerevoli ricerche. Inoltre

in una cooperativa c'è la necessità o bisogno di verificare la coerenza tra le dichiarazioni d'intenti (missione e valori), i comportamenti concreti e la percezione che di essi hanno le persone che, facendo la cooperativa, sono la cooperativa stessa. Il materiale del presente capitolo è stato in parte estrapolato dal report che la dott.ssa Sara Depredi, dell'Università di Trento, ha redatto per il Consiglio di Amministrazione di Risto3.

### *Metodologia della ricerca*

Fare una ricerca significa partire da una banca dati. Al pari di quello che l'Istat fa per i dati nazionali, le informazioni sono poi espresse in valori medi e percentuali, in modo tale da capire come mediamente si comportano e cosa in media pensano le persone e quali sono i gruppi di individui che si caratterizzano rispetto agli altri.

Calcolare dati medi e percentuali significa anche capire quali sono i problemi emergenti in una realtà e quali ne sono invece i punti di forza.

**Definizione questionario:** Le caratteristiche e gli obiettivi del questionario sono stati proposti dalla direzione alla dott.ssa Sara Depredi la quale, insieme ai nostri collaboratori preèposti, ha affinato le domande rispetto alle caratteristiche della nostra società e in base alla sua esperienza con altre cooperative. Il materiale è stato strutturato in due parti: una più generale per tutti i dipendenti (senza distinzione rispetto alla posizione di socio) e una seconda parte strutturata con domande solo per i soci e le socie. Il questionario presentato era molto articolato (48 domande di cui 36 uguali per tutti più 12 rivolte solo ai soci): ciò giustificava l'interesse per un'indagine che approfondisse a tutto tondo aspettative, percezioni e bisogni dei propri soci e lavoratori. La complessità del questionario è comunque stata affiancata da una certa semplicità di interpretazione e risposta, così da portare a risultati molto soddisfacenti in termini di adesione dei lavoratori e dei soci di Risto3.

Le domande erano strutturate con domande chiuse con modalità di risposta singola o multipla. Questa precisazione evidenzia la diversa modalità di lettura degli indici nelle tabelle successive.

**Distribuzione:** Il questionario è stato consegnato a metà giugno con la distribuzione delle buste paga. Nella lettera accompagnatoria era posto l'accento sul fatto che si garantiva l'anonimato per cui è stata allegata una busta che sarebbe servita per la consegna. È stato dato un tempo congruo per la compilazione a casa (tre settimane); al termine del periodo concordato, i coordinatori hanno raccolto le buste chiuse che sono state recapitate direttamente al Dipartimento di Economia per l'elaborazione statistica.

**Ritorno dei dati:** dopo circa due mesi, è stato preparato il report dell'analisi. Dopo una prima valutazione a caldo da parte del Consiglio di Amministrazione e della Direzione, i dati sono stati presentati a tutti i collaboratori sul giornalino aziendale nell'arco dei quattro mesi. Ciò ha garantito la massima diffusione, conoscenza e consapevolezza di ciò che "la fotografia" dell'azienda fatta dai collaboratori ha rappresentato.

I dati hanno fatto riferimento a quattro categorie di analisi:

#### **Rapporto con il lavoro**

##### **Il lavoro in Risto3**

##### **Le politiche aziendali**

##### **Il punto di vista dei soci**

Di ogni tematica verranno presentati i dati maggiormente indicativi con una breve considerazione.

#### **Chi ha risposto**

Alla fine del 2007, Risto3 impiegava nel proprio organico 845 lavoratori remunerati, di cui la maggior parte (67,10%) non soci, contro i 278 soci. A tutti sono stati somministrati i questionari, ma, come sempre accade nelle ricerche, alcuni non hanno restituito il questionario. Il tasso di risposta è stato comunque molto buono: 584 sono i questionari raccolti, vale a dire che quasi il 70% ha risposto all'indagine. Si nota, nel contempo, che non tutti hanno risposto a tutte le domande per cui le percentuali variano anche rispetto al totale complessivo di ogni domanda.

Il campione (ossia gli intervistati effettivi) rappresenta bene le diverse realtà interne a Risto3:

- 407 sono i lavoratori non soci, 130 i soci ordinari e 47 i soci speciali intervistati, con distribuzione percentuale molto simile a quella

presente nella realtà di Risto3 (69,7% di lavoratori non soci nel campione contro il 67,10% nell'intera organizzazione);

- la quasi totalità degli intervistati è di nazionalità italiana, ma anche gli stranieri hanno partecipato in modo rappresentativo all'indagine, poiché 7 sono gli appartenenti alla Comunità Europea e 21 quelli di provenienza diversa (rappresentando quindi in totale il 4,9% del campione);
- hanno risposto all'indagine in modo rappresentativo sia i giovani che i lavoratori appartenenti alle fasce d'età superiore: 42 sono gli intervistati con meno di 30 anni (l'8% del campione, contro una realtà in Risto3 che conta il 7,3% di giovani sotto i 30 anni), 190 quelli tra i 30 ed i 40 (36,4% contro il 35,7% della realtà), 226 i lavoratori con più di 40 ma meno di 50 anni (43,3% contro il 42,5%) e infine 64 i lavoratori intervistati con più di 50 anni (12,3%);
- molto equilibrata è la distribuzione degli intervistati per tipologia del contratto applicato, con il 49,1% occupato a tempo indeterminato (pari in Risto3 esattamente al 50%) ed un'altra metà occupata con contratto a tempo determinato o stagionale, in linea con le caratteristiche del lavoro svolto e con la necessità di contratti flessibili. Si tratta inoltre, nella maggioranza dei casi, di lavoratori con contratto a part-time (applicato all'83,5% degli intervistati) e impiegati nell'organizzazione da meno di 10 anni (nel 55% dei casi da meno di 5 anni e in un altro 28,5% tra i 6 e i 10 anni);
- dall'analisi generale emerge inoltre che, nonostante la maggior parte dei lavoratori abbia un basso livello di scolarizzazione (il 44,9% ha conseguito il diploma di terza media), non sono pochi i lavoratori con qualifica professionale (soprattutto nel settore, come dichiarato dal 31,9%) o con un diploma (21,3%) mentre i laureati sono solo 4, in linea con le competenze ricoperte;
- Risto3 offre quindi occupazione innanzitutto a persone (essenzialmente donne) con maggiori difficoltà di occupazione sul mercato del lavoro o comunque con una professionalità iniziale meno elevata. Ma non solo, Risto3 offre anche un reddito a persone per le quali

spesso esso rappresenta l'unica entrata familiare (18.9% dei casi) o si somma ad altri redditi da disoccupazione o pensione (6.8% dei casi), anche se per la maggior parte degli intervistati esso è reddito aggiuntivo rispetto a quello di altri familiari (secondo quanto dichiarato dal 74.4% degli intervistati);

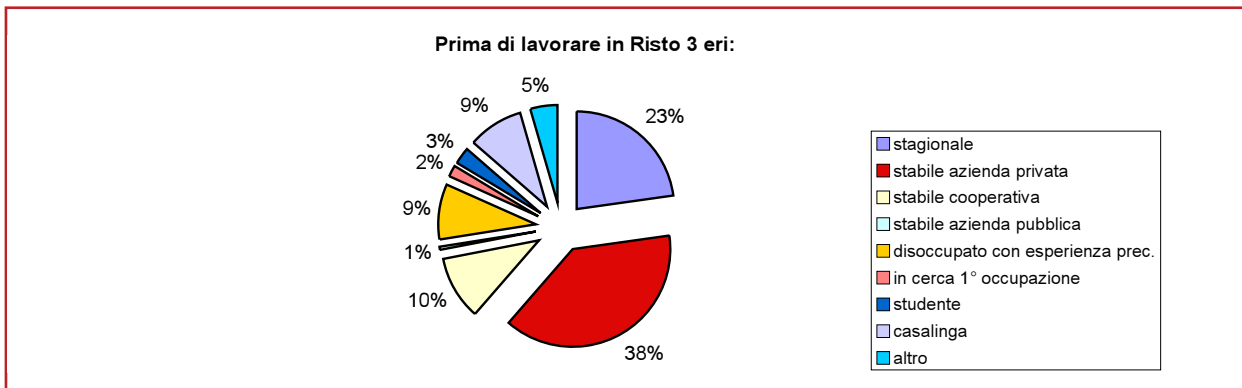
- In linea con questi dati, Risto3 impiega infatti soprattutto persone con coniuge e figli (il 68.1% degli intervistati) o in un nucleo familiare composto da soli adulti (22.4%), ma non sono pochi i casi di persone che vivono con soli figli o persone a carico (9.5%).

Nella presentazione dei risultati della rilevazione del clima interno in questo Bilancio di Re-

sponsabilità Sociale, le risposte sono state accorpate secondo le tematiche di analisi: ciò permette una migliore panoramica delle percezioni nei vari ambiti, cosa che l'esposizione sequenziale delle risposte non avrebbe messo in evidenza. Peraltro, sul notiziario interno sono state esposte tutte le risposte. I dati sono a disposizione, per eventuali consultazioni, presso l'Ufficio Qualità.

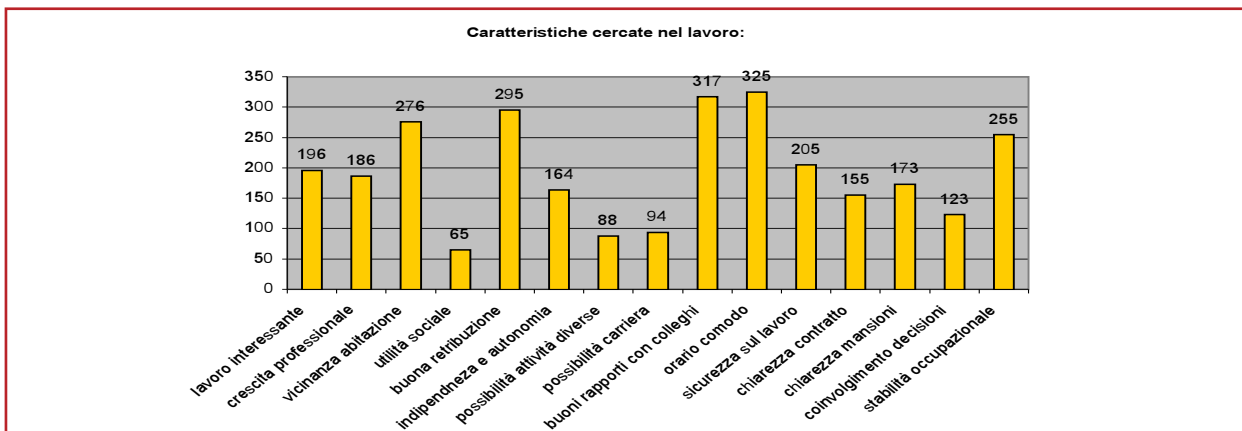
### Rapporto con il lavoro

*Le domande riassunte in quest'area volevano indagare le percezioni dei lavoratori / lavoratrici prima di entrare in Risto 3 e le aspettative verso il mondo del lavoro.*



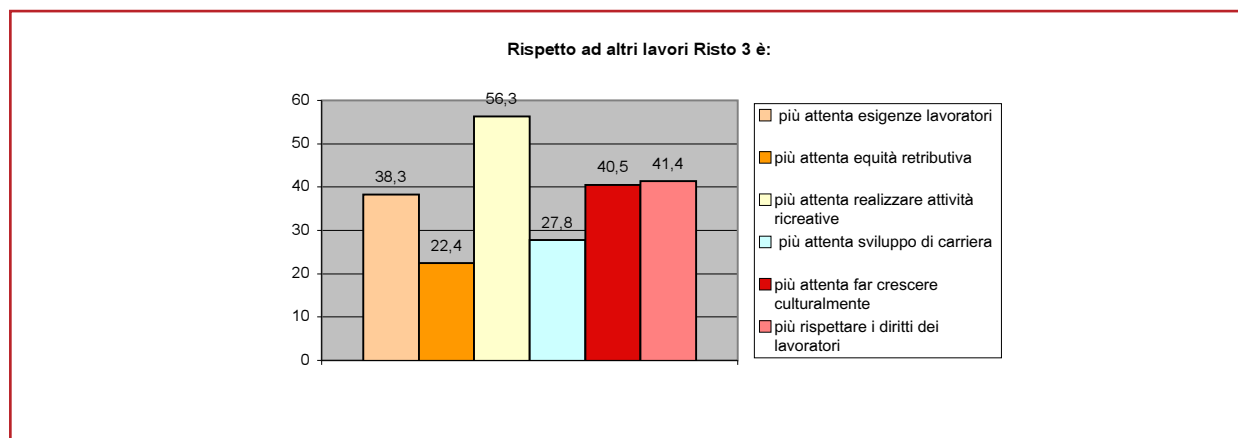
Come accennato prima, Risto3 offre opportunità di lavoro a molte persone in cerca di occupazione: si evidenzia la percentuale di donne che si erano precedentemente occupate solo della famiglia (9%) o erano disoccupate, ma la cooperativa attrae anche persone con precedenti

esperienze di lavoro. I dati mostrano, infatti, che la maggior parte degli intervistati (circa il 40%) proviene da un'esperienza lavorativa in un'azienda privata, il 23% aveva un'occupazione stagionale, il 9% è rientrato nel mercato del lavoro dopo un periodo di disoccupazione.



Le aspettative, prima di entrare nel mondo del lavoro o dopo alcune esperienze, sono molteplici e variegate. La maggior parte delle persone che hanno risposto evidenzia due bisogni: uno cerca di conciliare le esigenze famigliari e personali con il lavoro (orario comodo e vicinanza abitazione, buoni rapporti con i colleghi), l'altro aspetto ricerca una sicurezza che deriva dall'aver un lavoro stabile (stabilità occupazio-

nale e buona retribuzione). Vi è invece un minor interesse per la specifica forma organizzativa: solo una bassa percentuale di lavoratori di Risto3 era precedentemente interessato a lavorare in una cooperativa (12% circa- domanda 8) ed anche il coinvolgimento nelle decisioni non è una delle caratteristiche più cercate nel lavoro (posizionato come dodicesimo aspetto su una scala di 15 valori.)



La comparazione dell'esperienza in Risto3 con altri lavori svolti in passato porta comunque a sottolineare alcuni aspetti positivi del lavoro attuale: gli intervistati (il 56,3%), in modo particolare i soci (gli ordinari nel 62,1% dei casi; gli speciali nel 68,8%), sottolineano l'impegno della cooperativa nella realizzazione di attività ricreative e sociali. Un'elevata percentuale di lavoratori sostiene inoltre che Risto3 rispetti più di altre organizzazioni i diritti dei lavoratori (secondo quanto affermato dal 41,4% degli intervistati) e offra ai soci migliori opportunità di crescita culturale (per il 40,5%). I soci sembrano percepire poi una maggiore equità di trattamento retributivo rispetto alle altre realtà (il 31,2% degli ordinari e il 41,9% degli speciali), anche se poi la percentuale più alta degli ordinari (il 48,4%), alla pari dei dipendenti, non vede differenza.

**Considerazioni generali / di sintesi**

Innanzitutto una prima considerazione positiva emerge dalla soddisfazione dell'alta percentuale di ritorno dei questionari (70%). Questo ci dimo-

stra che la voglia di partecipare e di "contare" nel ruolo di socio ma anche di "semplice" collaboratore è un fattore sentito in Risto 3. La percezione di chi gestisce la cooperativa da anni andava sicuramente in questo senso: trovarsi una risposta percentualmente così elevata è la riprova che la nostra base ha capito le intenzioni di dialogo proposte e ha voluto "conversare" con il sistema centrale.

Ciò comporta l'onere di dare risposte sia nell'ambito più strettamente lavorativo sia sul versante del rapporto sociale instaurato con circa 300 persone.

I fattori, in questa categoria "Il rapporto con il lavoro" che ci paiono più interessanti sono, innanzitutto, la partecipazione delle donne all'attività della cooperativa. Questo ci riporta a uno dei primi punti della nostra mission che vediamo da trent'anni rispettato e che ne fanno un valore di fondo "Promuovere opportunità occupazionali e di affermazione sociale nei confronti delle donne e agevolare l'integrazione di categorie deboli".

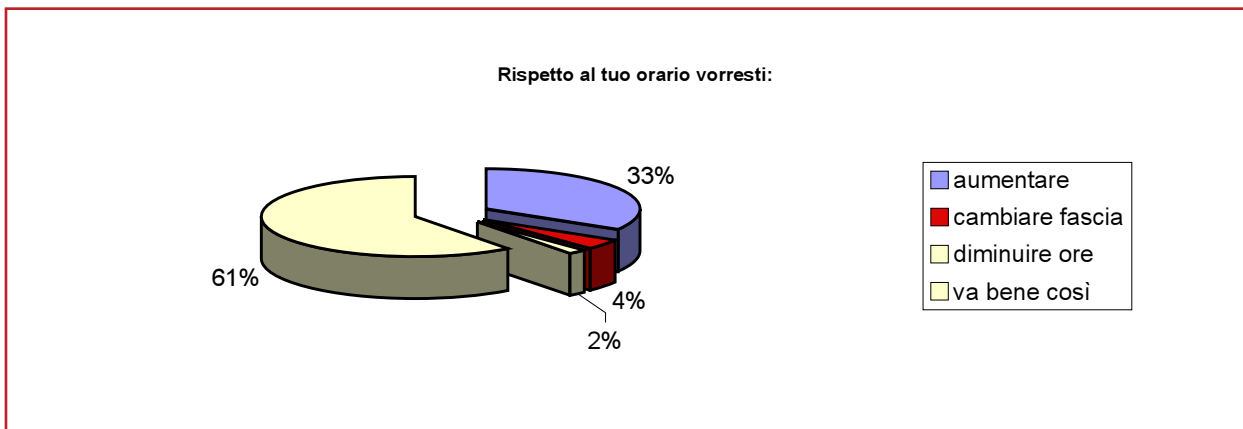
L'altro aspetto che emerge, collegato anch'esso alla mission, è il principio per cui si vuole "con-

correre alla costruzione e al potenziamento di una società cooperativa dinamica nel cui ambito tutti i collaboratori, soci e non, possano trovare risposte concrete alle proprie necessità di crescita umana e professionale”. Non siamo solo un ricettacolo di lavoratrici e lavoratori senza altra possibilità d’impiego: infatti, come dimostrano le risposte circa l’occupazione prima di lavorare in Risto3, delineano quasi un 50% che sono afferiti da situazioni di stabilità occupazionale (cooperative, enti pubblici e aziende private). Questo

dimostra il potere di attrazione che, per vari motivi, emana dalla nostra cooperativa.

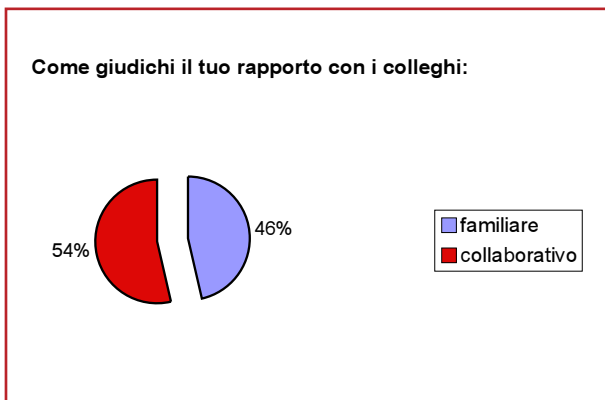
Altri aspetti che ci riempiono di orgoglio sono le risposte (rispetto ad altre aziende con cui chi ha risposto ha instaurato rapporti lavorativi) inerenti alla maggiore attenzione di Risto 3 ai diritti dei lavoratori, alla constatazione di offrire opportunità di crescita culturale ai soci e, infine, come si percepisca una maggiore equità di trattamento retributivo rispetto ad altre realtà dello stesso settore.

### IL LAVORO IN RISTO 3

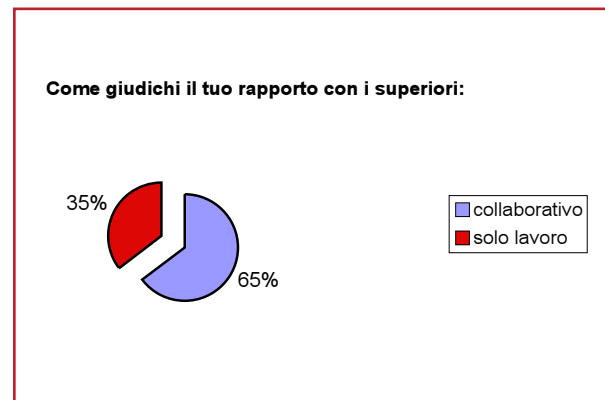


L’esperienza di chi adesso lavora in Risto 3 pare molto soddisfacente rispetto all’orario effettuato: il 61% di chi ha risposto alla domanda af-

ferma che “va bene così”. E’ nel contempo comprensibile la posizione del 33% delle lavoratrici che afferma di voler aumentare l’orario.



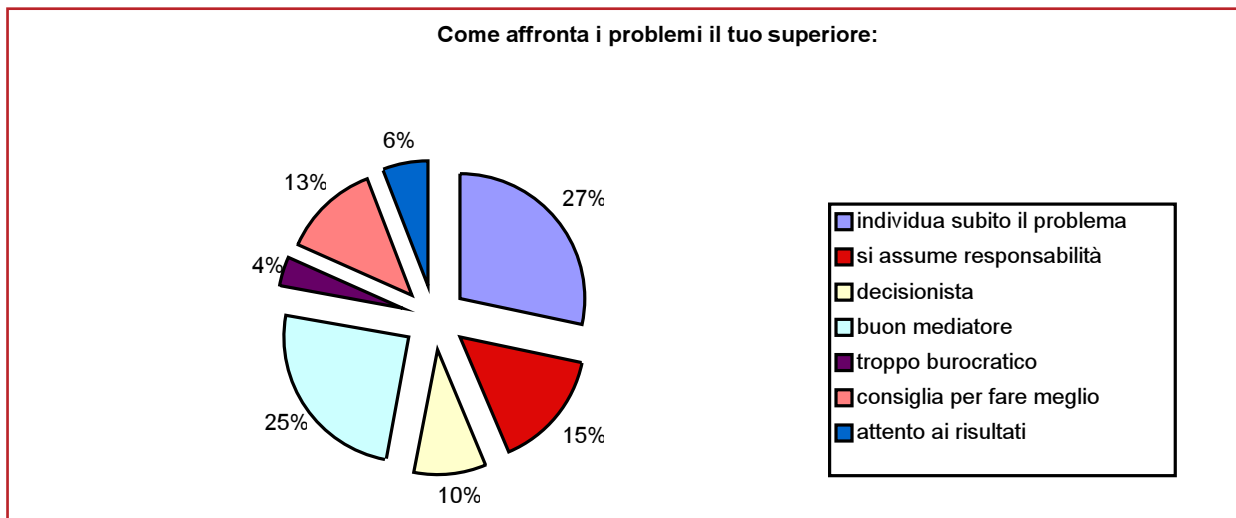
La percezione di lavorare in un ambiente molto positivo è suffragata da questa serie di dati inerenti al rapporto fra colleghi e superiori. Sicuramente nella relazione lavorativa giocano sia



fattori di attitudini personali ma anche fattori organizzativi e di linea aziendale che delineano un’organizzazione che pone attenzione alle relazioni lavorative.

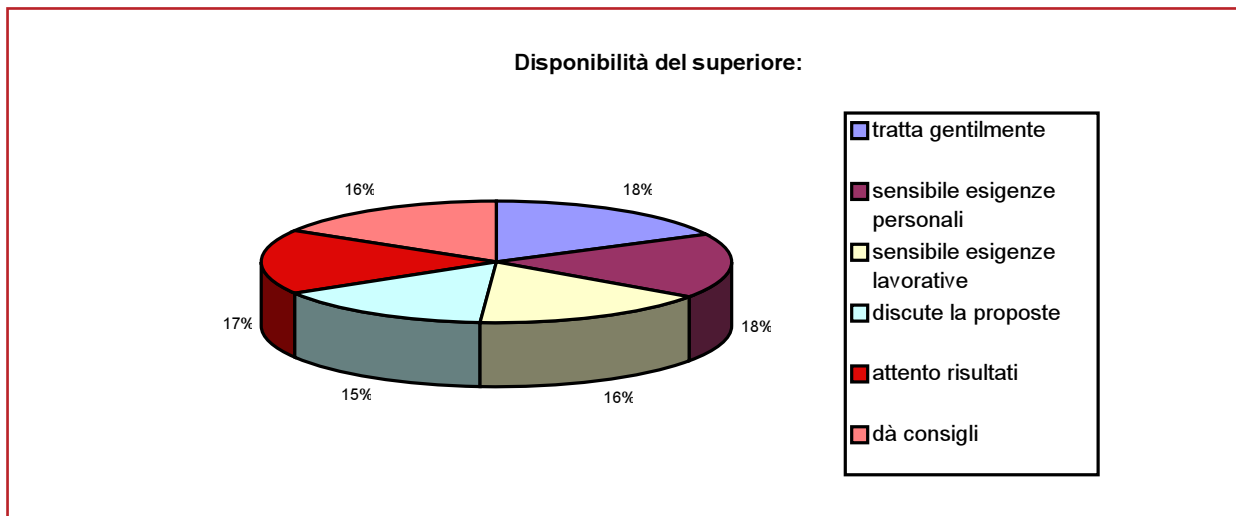
Secondo gli intervistati, l'atteggiamento dei superiori è percepito come guidato dall'imparzialità (il 51%) e ad ogni modo non vengono mai meno alla correttezza (il 39%). Neutralità che è sentita in misura maggiore dai dipendenti (il

58,1%). Soprattutto tra i soci (quasi la metà) ancora una volta aleggia la sensazione che i diretti superiori siano influenzati invece dalle cosiddette "simpatie" pur nella sostanziale correttezza di comportamenti.



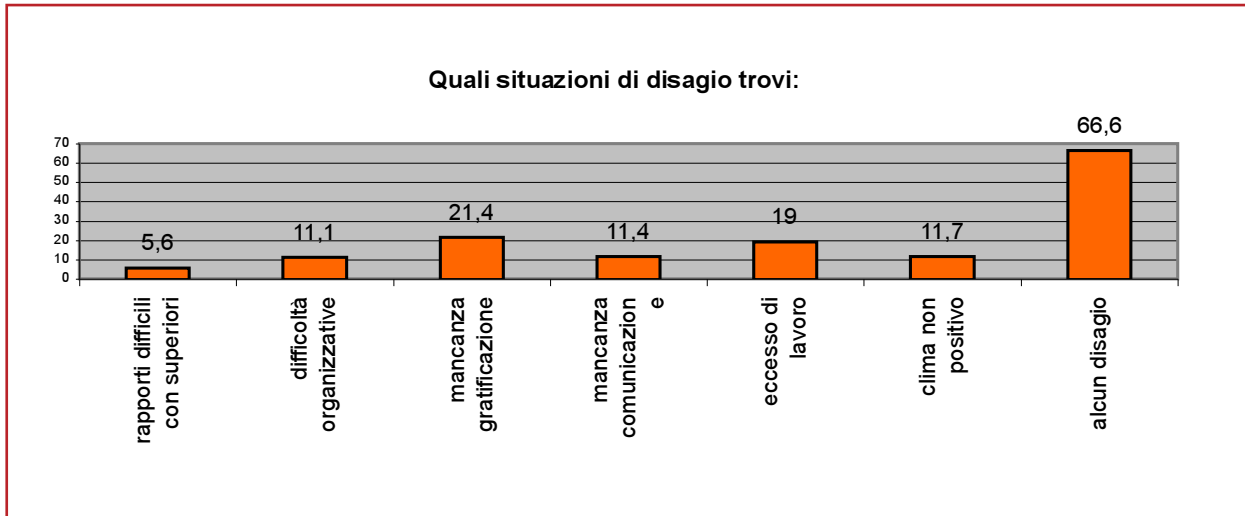
Nonostante i dati della tabella precedente, la possibile imparzialità dei dirigenti non sembra inficiare la competenza degli stessi. Infatti, l'intero personale vede nel diretto responsabile una persona dotata di un'elevata abilità nella risoluzione di situazioni delicate (il 27%) attraverso l'"arma" della mediazione (25%). La figura del superiore si caratterizza per una notevole disponibilità (domanda 17- la media

è di 5,52) e sensibilità alle problematiche, anche strettamente personali del sottoposto (5,45), non dimenticandosi però di monitorare l'output del lavoratore (5,46). Il monitoraggio del lavoro svolto avviene direttamente e nella maggior parte dei casi non segue delle procedure decise *ex ante* (per il 73,2% dei dipendenti e rispettivamente per il 60,4% e il 68,6% dei soci ordinari e speciali).



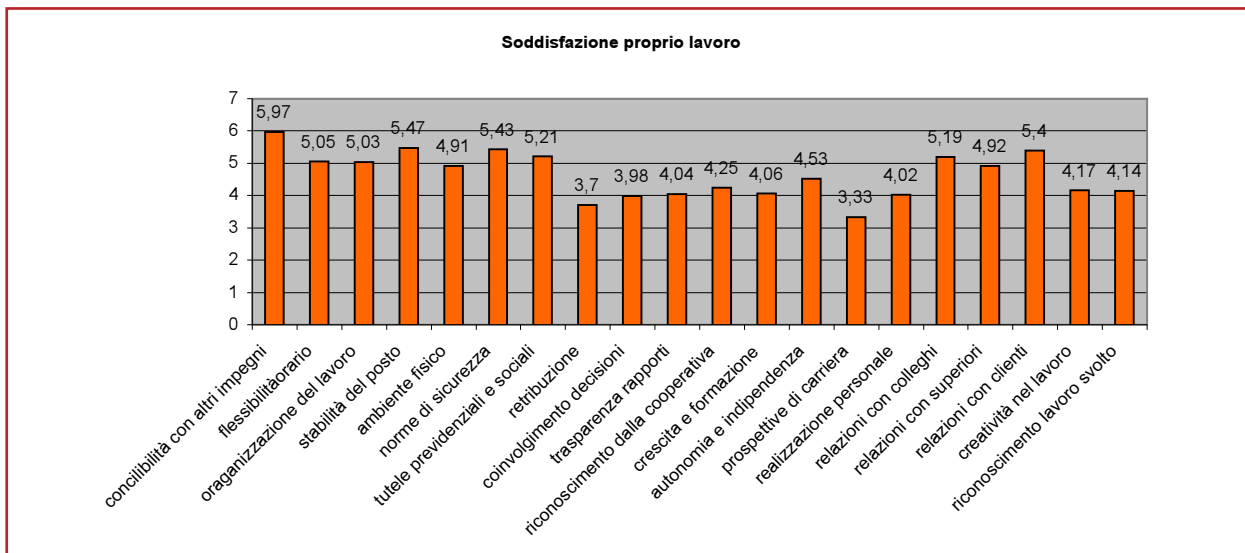
In queste risposte si evidenzia l'attenzione al rendimento del fattore lavoro, con un occhio di riguardo a ciò che in fin dei conti è il lavoro e cioè l'impiego di una persona, che comporta una considerazione adeguata anche dell'aspetto "umano". Più in generale, i dati dimostrano

quindi che, indipendentemente dalla posizione ricoperta nella cooperativa e, sia nel caso dei soci sia dei dipendenti, i rapporti di lavoro sono all'insegna della collaborazione e non s'incentrano quindi sull'autorità.



La tabella mette in evidenza come la maggior parte dei lavoratori, che hanno risposto, non trovino "alcun disagio" nelle proprie situazioni lavorative. Questo dato è confortante, anche se siamo consapevoli dell'incidenza che comporta la distribuzione del territorio delle nostre com-

messe da cui risposte segnate, nel bene e nel male, dal proprio ambiente circoscritto. Le altre variabili evidenziate, pur non essendo molto incidenti, impongono comunque una riflessione da parte della direzione nell'ottica di un miglioramento continuo.

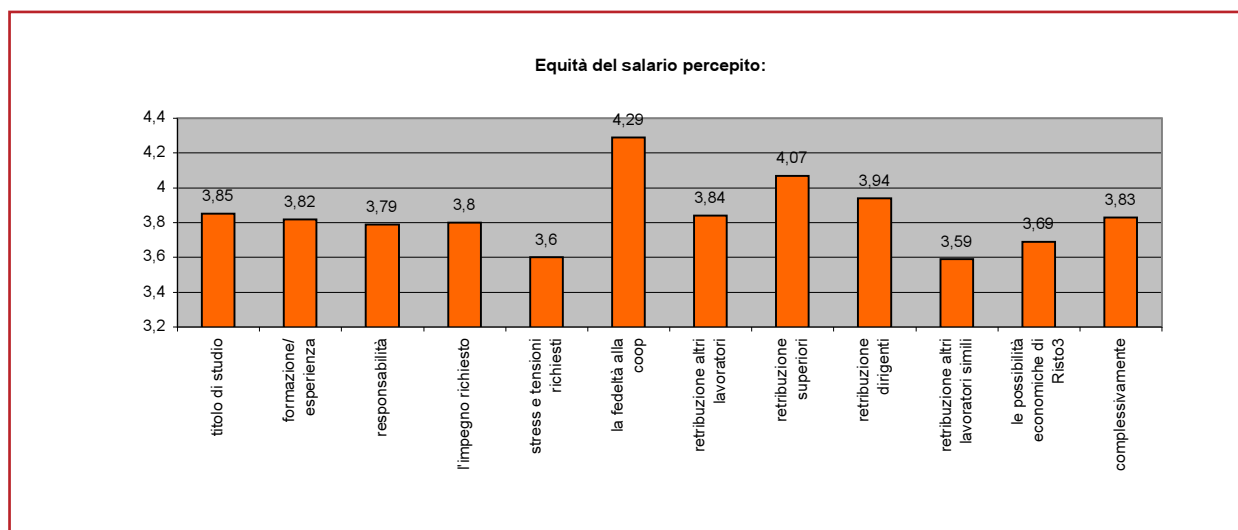


Date le precedenti percezioni sull'ambiente di lavoro, la conseguenza è una generale buona soddisfazione per il proprio lavoro.

A soddisfare sono soprattutto la conciliabilità con gli impegni familiari, permessa dall'orario di lavoro, particolarmente soddisfacente per i soci speciali e i dipendenti; la stabilità del posto di lavoro, specialmente tra i soci ordinari, e le norme di sicurezza. Gli aspetti che soddisfano di più i di-

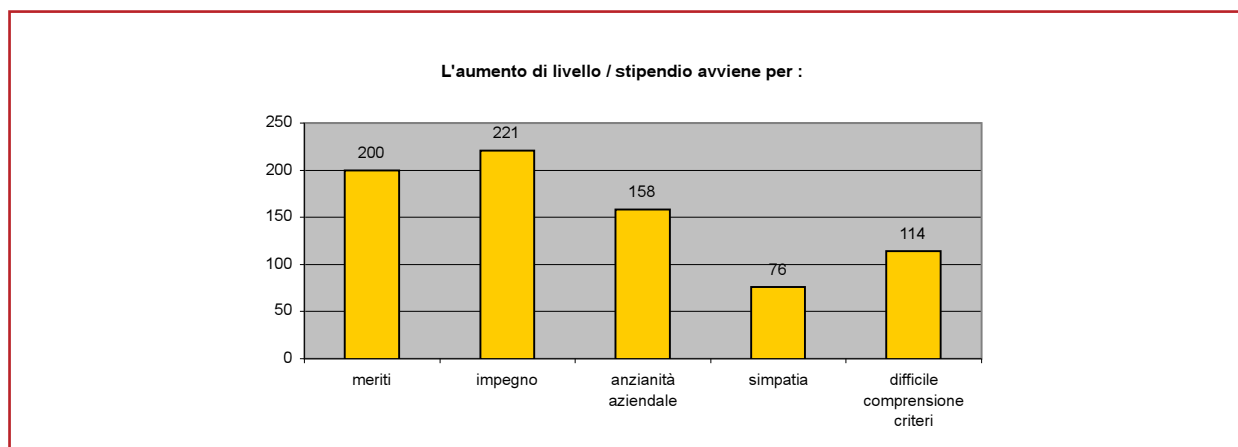
pendenti ordinari sono, dopo i succitati aspetti, le relazioni con i clienti, con i colleghi e i superiori. I soci speciali si ritengono inoltre molto soddisfatti per le tutele previdenziali e sociali garantite.

Gli unici aspetti a non soddisfare sono ancora il coinvolgimento nelle decisioni e le prospettive di carriera: il primo poco soddisfacente anche per i soci, la carriera vista negativamente soprattutto dai lavoratori ordinari.



La retribuzione soddisfa con valori medi tutti i lavoratori (3,70). Essa è comunque ritenuta complessivamente 'giusta': nonostante i valori assegnati all'equità del salario non siano elevati, essi sono sempre al di sopra del valore centrale (3,5). La retribuzione è ritenuta particolarmente giusta rispetto alla fedeltà verso l'organizzazione, e con

percezione maggiore tra dipendenti e soci speciali (rispettivamente valori medi di 4,37 e 4,48); diversamente, i soci ordinari affermano che il loro salario sia giusto soprattutto rispetto al loro titolo di studio (4,20, contro una media di 3,85). Anche il rapporto salario-responsabilità sul lavoro risulta molto equilibrato (4,07 in media).



Benché, come hanno dimostrato i dati nella precedente sezione, l'equità salariale percepita dai lavoratori sia a volte contenuta e le possibilità di carriera siano ridotte, vi è opinione diffusa che in azienda sia applicata la meritocrazia. La maggior parte degli intervistati (55%) segnala, infatti, che il riconoscimento professionale (promozione o aumento retributivo) è visto come premio alle qualità espresse dai lavoratori. Qualità che per tutte e tre le categorie vanno ricercate in primis nell'impegno profuso, sui meriti professionali, sull'anzianità di servizio (criterio di promozione importante anche per il 33,8% dei dipendenti). Emerge comunque una certa perplessità sui criteri messi in atto rispetto alla problematica

### Considerazione generali /di sintesi

Le risposte accorpate in questa categoria "Il lavoro in Risto 3" si proponevano di affrontare questioni che più attingono al clima interno con colleghi e superiori, strategie affrontate da questi ultimi per relazionarsi con la figura del lavoratore/ lavoratrice, la percezione dell'equità retributiva nelle sue varie sfaccettature.

Innanzitutto si evidenzia come ci sia una netta soddisfazione sull'orario di lavoro. Questo perché permette una conciliazione degli orari e, in fondo, permette una migliore qualità della vita a fronte di una minore entrata economica. Siamo consapevoli che una fetta di collaboratrici richiederebbe un ampliamento dell'orario di servizio per ovvi motivi: purtroppo, stante la dichiarata disponibilità dell'Ufficio Personale e dei coordinatori a dare una risposta positiva a questa esigenza, ci si scontra con la richiesta di servizi dove si trova una massima concentrazione di lavoro nelle fasce intermedie della giornata. Bisogna anche sottolineare che la vicinanza alla residenza e la richiesta di poter ottemperare agli impegni familiari porti tante persone, soprattutto donne, a non accettare impegni più prolungati.

L'analisi delle risposte sul clima instaurato con i diretti superiori ci conforta perché rimarca una caratteristica che è sempre stata presente in Risto3 (anche a scapito, a volte, dell'organizzazione): l'attenzione alla relazione con la persona lavoratrice. Sicuramente l'ampliamento della

compagine lavorativa suggerisce di rivedere parte dell'impostazione organizzativa in vigore finora per facilitare il lavoro sia dei coordinatori sia delle lavoratrici. Inoltre il mercato richiede sempre più una qualità che è strettamente collegata ai comportamenti professionali del personale.

In merito alla domanda concernente la "soddisfazione sul lavoro", presentando un ventaglio di risposte con venti possibilità di scelta, pensiamo di aver facilitato l'analisi di chi ha risposto. Riteniamo che la soddisfazione sia un aspetto fondamentale per una qualità della vita, lavorativa e privata.

Siamo soddisfatti che aspetti fondamentali come l'organizzazione e le condizioni di sicurezza sul posto di lavoro siano tra i più considerati dal personale perché ci confortano delle scelte fatte finora. Tre aspetti critici si presentano con una certa ripetitività: la retribuzione, le prospettive di carriera, il coinvolgimento nelle decisioni. In merito al primo aspetto non possiamo che ribadire che oltre il rispetto del contratto nazionale di riferimento, non abbiamo molti possibilità e strumenti per soddisfare questa esigenza. Le socie sono comunque avvantaggiate dalla possibilità dell'istituto del ristorno che è distribuito in caso di positività economica a fine anno.

Il secondo aspetto ci delinea la necessità di impostare una politica più chiara sulla comunicazione del sistema di avanzamento di carriera: questo tipo di affermazioni necessitano di risposte che delineino un'impostazione più chiara di quello che comunque è messo in atto.

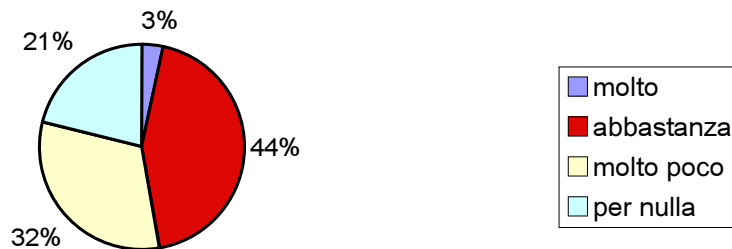
La tematica emersa dal terzo aspetto "maggior coinvolgimento nelle decisioni" suggerisce come il dialogo sia con i collaboratori sia con i soci sia importante: la quotidianità sicuramente toglie spazi alle possibilità di confronto su vari aspetti sia strettamente lavorativi sia del mondo della cooperazione. Ci rendiamo conto come una buona comunicazione sia fondamentale per processi come rileggere e leggere insieme valori e regole, comunicare e crescere culturalmente con parole e senso della vita comune. La cooperativa è oggi una realtà più plurale di quella delle origini: diversificazione delle professionalità, dei livelli retributivi, provenienze diverse. Questi fattori comportano attese diverse con la conseguenza che non è più così scontato riconoscersi in un fine comune come quando la base sociale

era molto più omogenea. Queste valutazioni impongono una definizione di un nuovo processo di definizione degli obiettivi democratici, e di questo ci faremo carico.

**POLITICHE AZIENDALI**

*Il questionario ha rivolto ai lavoratori/ lavoratrici domande su alcuni metodi di trasmissione delle informazioni a livello aziendale per capire se coinvolgimento e comunicazione sono percepiti e realizzati in modo efficiente da Risto3.*

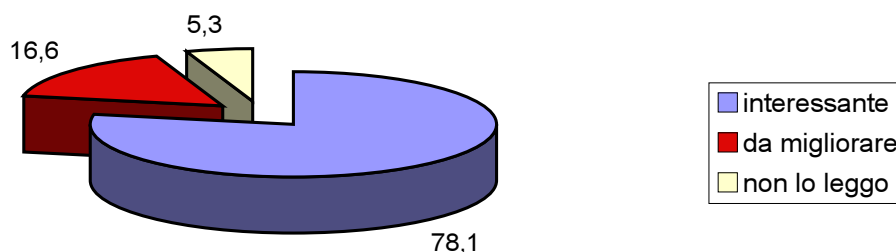
**Quanto ti ritieni informato sull'organizzazione:**



La situazione tra i lavoratori della cooperativa risulta abbastanza differenziata poiché una parte significativa di essi (il 53%) sostiene di essere poco informato sulla strategia aziendale e questa percentuale si contrappone al 3% di persone veramente informate (inclusive quasi esclusivamente dei soci, ordinari e speciali) e al 44% di coloro che si ritengono abbastanza informati (totale 47%). Posto che le percezioni sono personali e non ge-

neralizzabili, questi dati impongono sia una riflessione da parte degli amministratori ma, nello stesso tempo, anche ai singoli lavoratori/ lavoratrici che hanno espresso difficoltà: nella relazione comunicativa è presente, comunque, una metà del personale che sente soddisfatto questo bisogno. Da qui sembra emergere un'antitesi tra l'esigenza di conoscenza e un'assunzione di responsabilità cui ognuno deve rispondere per e stesso.

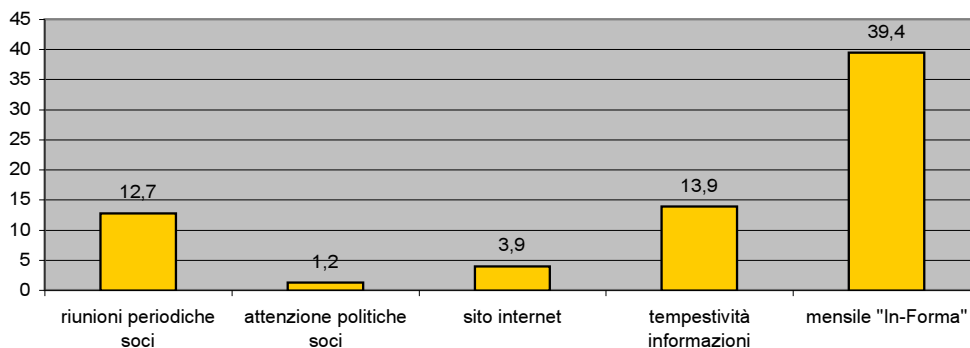
**Come reputi l'informazione del giornalino "In-Forma"**



L'80% del personale che ha risposto alla domanda (471 persone su 580 che hanno risposto) erige il giornalino "RISTO 3 IN-FORMA" a strumento funzionale per il miglioramento del grado d'informazione interna. Le informazioni in esso contenute sono, infatti, giudicate interessanti dal 78,1% degli intervistati. Particolarmente lodata è la sezione su salute e alimentazione (con il 67,8% dei dipendenti interessati in tal senso, ri-

spetto al 47,6% dei soci ordinari e al 40,6% dei soci speciali), seguita dal comune interesse per la sezione riguardante la sicurezza, che, come risaputo, sta molto a cuore ai lavoratori. Maggiore enfasi è posta invece dai soci alle sezioni che si riferiscono alla comunicazione da parte del Consiglio di Amministrazione (interessante per il 54,4% dei soci ordinari) e sulle buone pratiche (per il 46,9% dei soci speciali).

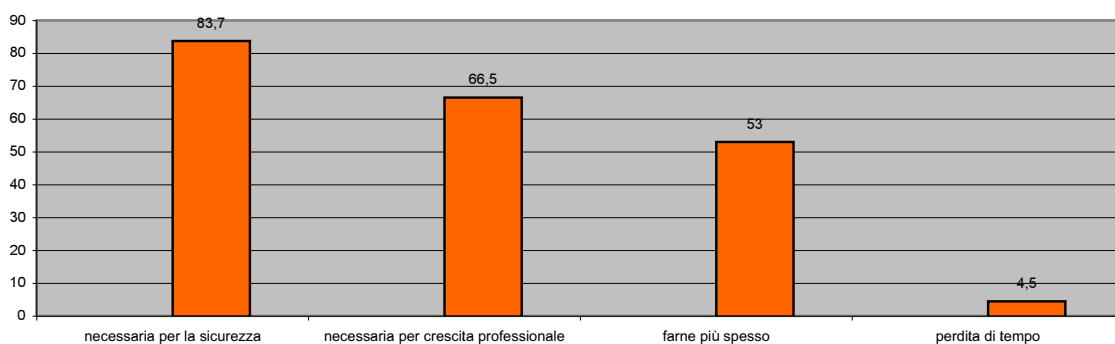
**Quali strumenti più efficaci per formazione:**



Sembra invece esservi una minor coscienza della necessità e capacità d'informazione attraverso gli altri strumenti di comunicazione. Oltre la premi-

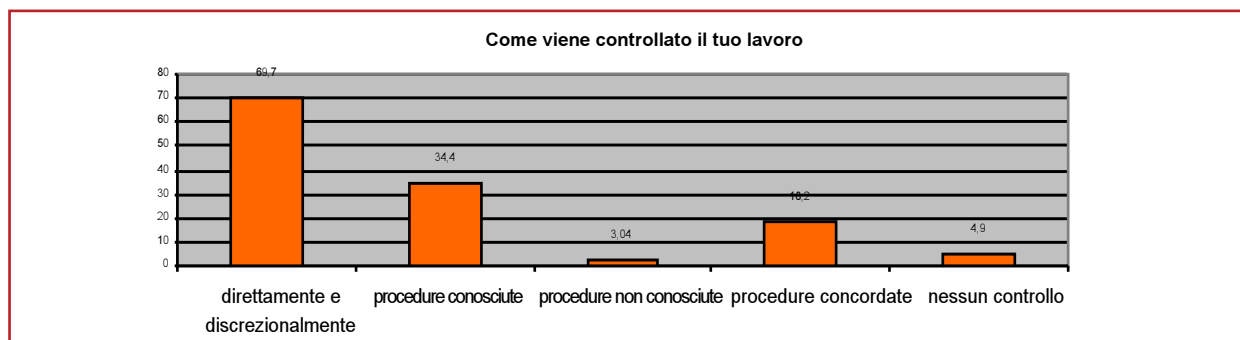
enza del mensile "In-Forma", sono evidenziati, con molto stacco, la tempestività d'informazione e la richiesta di riunioni periodiche con i soci.

**Come reputi la formazione:**



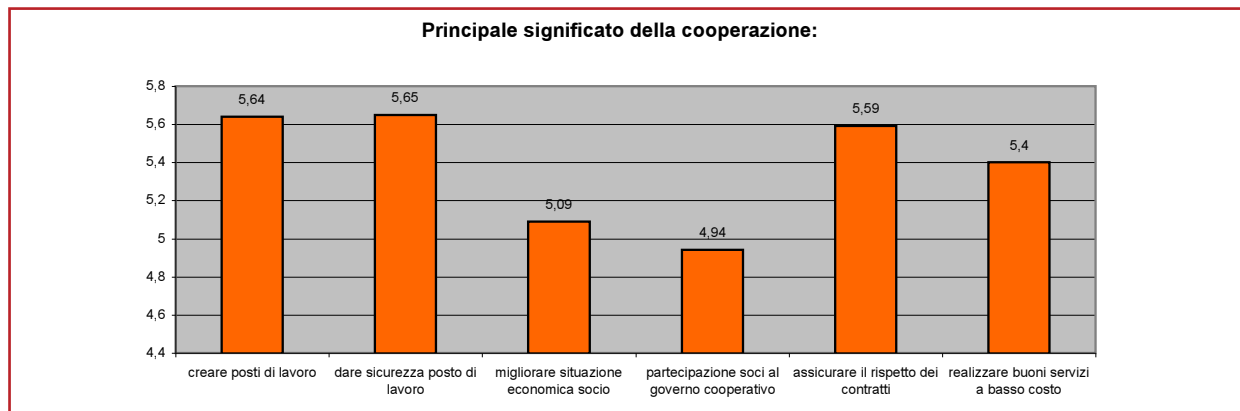
Un ultimo mezzo promosso dai rispondenti è costituito dai corsi di formazione organizzati da Risto3, in quanto utili ai fini della sicurezza (l'83,7%) e della crescita professionale (66,5% in media, che raggiunge l'84,8% tra i soci speciali), con il monito che siano intensificati. Siamo soddisfatti delle percentuali evidenziate da questa

risposta: infatti, Risto 3 ha sempre garantito la formazione di base relativa alla sicurezza e alle tematiche d'igiene e sicurezza alimentare. Sicuramente è da cogliere lo stimolo di intensificare la frequenza in quanto, oltre gli aspetti di sicurezza del lavoro, è reputata necessaria per la crescita professionale.



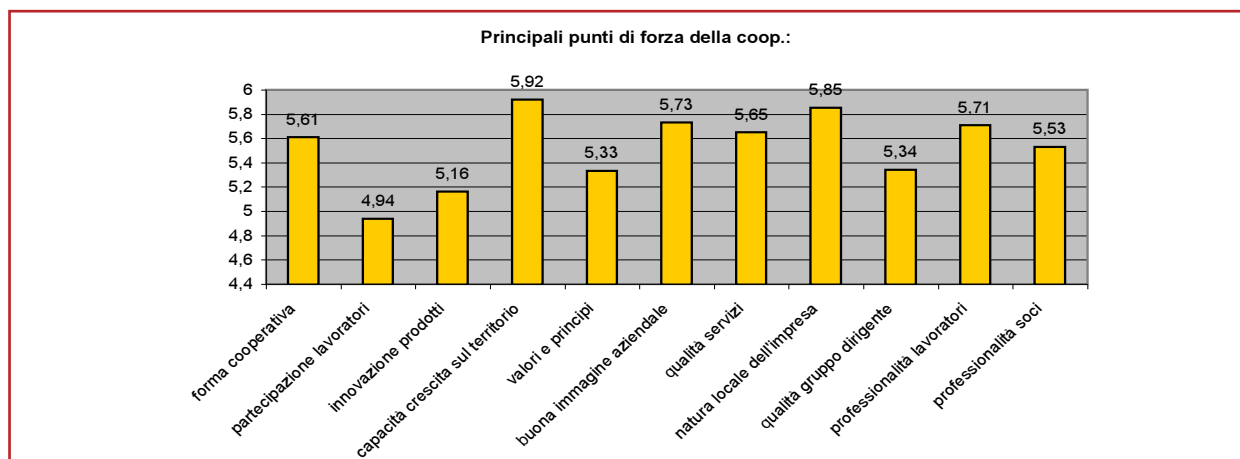
Gli intervistati dichiarano in proposito che il principale aspetto che la cooperativa assicura per stimolare il loro impegno è la garanzia di stabilità del posto. Anche gli altri incentivi materiali (sicurezza, carriera, ecc.) sono percepiti

come proposti insieme all’offerta di attività ricreative. La partecipazione nelle decisioni della cooperativa risulta essere uno strumento utilizzato raramente, insieme agli incentivi economici.



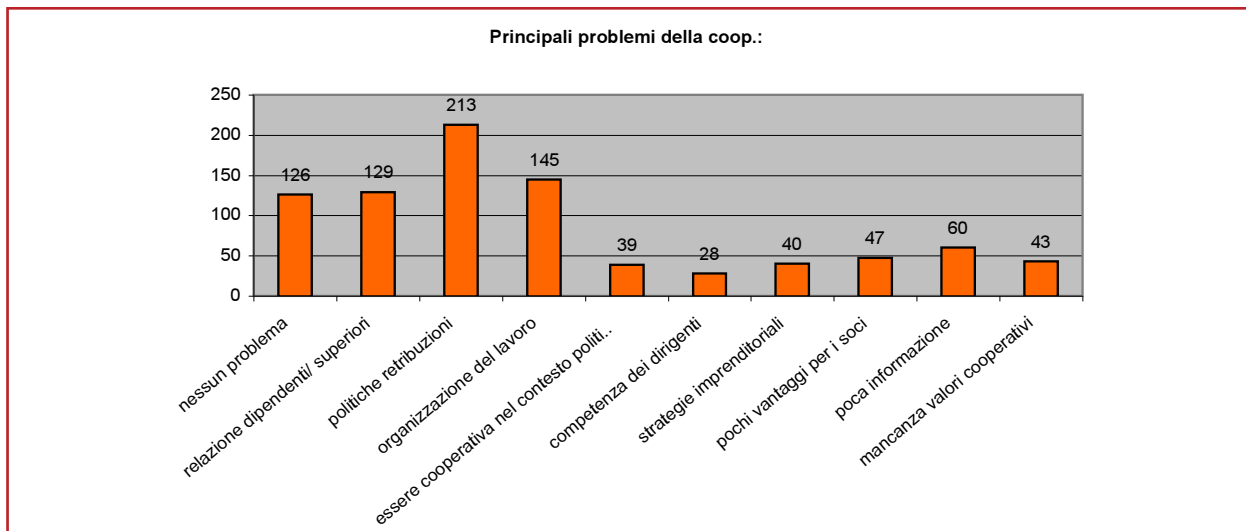
Per quanto riguarda invece le opinioni sulla cooperazione nel suo complesso, gli intervistati intendono la stessa principalmente come cooperativa di lavoro, legandola quindi esplicitamente alla realtà in cui lavorano. Il motivo dell’esistenza

della cooperazione è quindi associato alla creazione di nuova occupazione, alla possibilità di garantire un’adeguata stabilità e qualità del posto di lavoro e di assicurare il rispetto dei contratti nazionali.



Un primo dato illustra i punti di forza di Risto3. Il principale di essi è individuato dai lavoratori nella capacità di crescita ed espansione sul territorio e tale vantaggio è concepito soprattutto come risultato della natura locale di Risto3 e dell'essere espressione del territorio in cui opera. Soprattutto i soci, poi, considerano la scelta della forma cooperativa un fattore che spiega il successo di Risto 3 (5,85 per gli ordinari e 6,32 per gli speciali). Molto buoni sono comunque i giudizi anche sugli altri punti di

forza proposti: la qualità dei servizi offerti, la professionalità e l'impegno dei lavoratori e dei soci, la qualità del gruppo dirigente, i valori e principi che caratterizzano la cooperativa e, per ultimo ma solo di poco meno rilevante, il coinvolgimento dei lavoratori. E tali sensazioni non sono diffuse solo tra i soci, coinvolti di più e da più tempo nell'organizzazione, ma anche dai dipendenti ordinari, che ben conoscono Risto3 anche come consumatori o semplicemente cittadini della realtà regionale.



Tra i possibili punti problematici della cooperativa i lavoratori annoverano soprattutto aspetti legati ai rapporti di lavoro: innanzitutto le politiche retributive, che potrebbero risultare poco fidelizzanti nel tempo e sono considerate come problematiche da circa la metà dei lavoratori; seguono l'organizzazione del lavoro e le relazioni tra dipendenti e superiori (benché considerate generalmente positive secondo quanto emerso nei precedenti dati). Una significativa percentuale d'intervistati (il 21,6%) ritiene comunque che non ci siano particolari problemi nella gestione della cooperativa.

### Considerazioni generali /si sintesi

Un elemento importante all'interno di un'organizzazione è la comunicazione. Trasmettere le informazioni che riguardano le scelte dell'impresa, i suoi obiettivi, le sue politiche e i rapporti interni significa rendere chiaro anche il comportamento dei suoi dirigenti e, nel contempo, perseguire la

costruzione di un organismo unitario, composto di tutti coloro che agiscono nell'interesse dell'azienda.

Analizzando i dati di questa sezione, si nota come quasi metà del personale si reputi informato e l'altra metà non si reputi informato: questa netta dicotomia pone un problema di non facile soluzione riguardo alle modalità di implementare la comunicazione. Applicando il presupposto che in una relazione non ci debba essere chi vince e chi perde, lasciamo a ognuno una considerazione personale su questi dati. La cooperativa, da parte sua per quanto di sua competenza, s'impegna a migliorare la comunicazione che parte dall'interno (ampliando le rubriche del mensile, aggiornando il sito internet, proponendo un maggior numero d'incontri a vari livelli con i collaboratori, aumentando il monte ore per la formazione cooperativa) assumendo, come suggerito, una modalità "più tempestiva" nell'informazione. Ci conforta che l'80% di chi ha rispo-

sto reputi importante il più che ventennale mensile "In-Forma": come sottolineato, amplieremo le sezioni che maggiormente interessano.

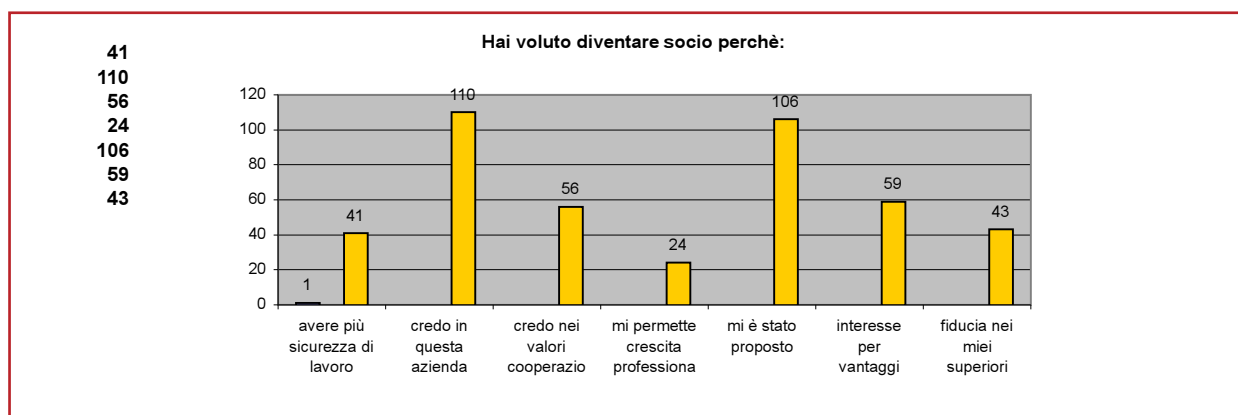
Notiamo con piacere che la voglia di partecipazione è molto presente sia nei soci sia nei collaboratori: sono richiesti maggiori incontri fra soci, incontri fra collaboratori della stessa zona/settore, è richiesto un ampliamento delle ore di formazione. Ci faremo carico di questo desiderio cercando di soddisfare questa importante richiesta di partecipazione e conoscenza.

I collaboratori e i soci sono i principali divulgatori dell'immagine aziendale e, guardando le

risposte in merito ai punti do forza di Risto3, notiamo come gli stessi siano osservatori consapevoli di quei parametri che fanno della cooperativa la più consistente del Trentino: capacità di crescita sul territorio, buona immagine aziendale, professionalità dei collaboratori, qualità dei servizi.

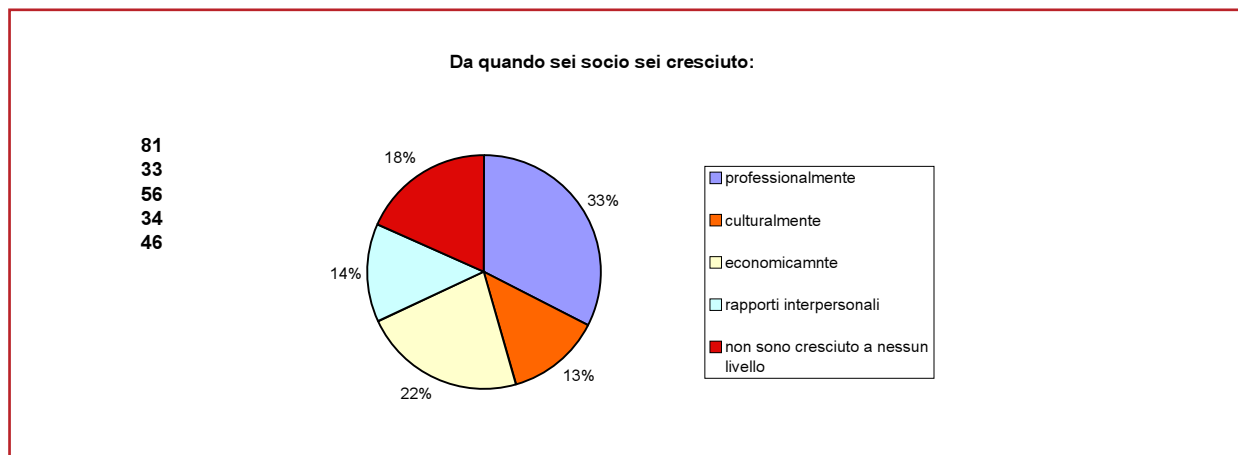
Con la stessa oggettività gli intervistati leggono nelle politiche retributive il nodo principale di criticità della cooperativa. Gli altri parametri seguono a consistente distanza. Prendiamo atto di tutte le caratteristiche evidenziate per porsi obiettivi di miglioramento che ne tengano conto.

### IL PUNTO DI VISTA DEI SOCI



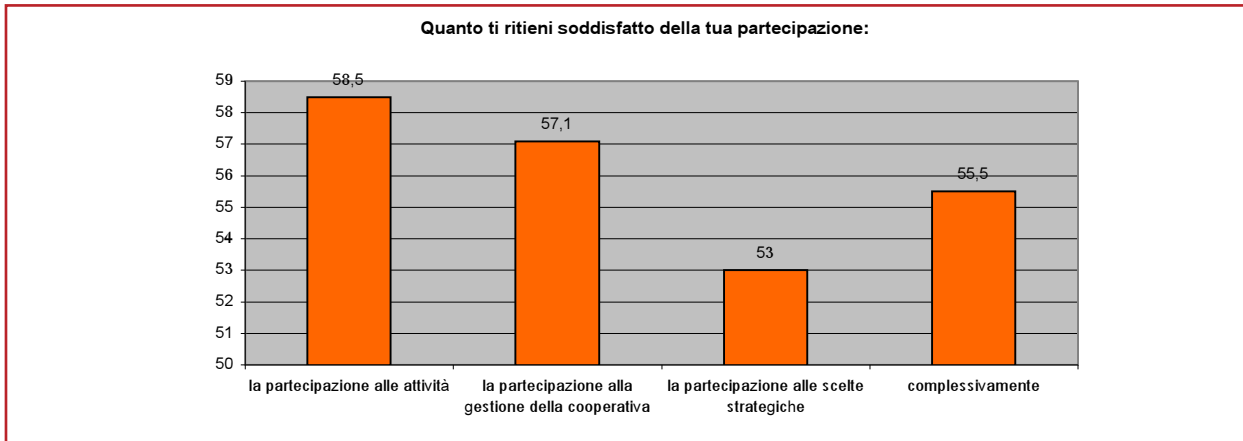
I dati illustrano, innanzitutto, che le persone che sono diventate socie hanno deciso di investire in Risto3 perché credevano fin dall'inizio nella cooperativa (motivazione principale per oltre la metà dei soci) ed hanno accettato la proposta di adesione fatta loro direttamente (anche

in questo caso per oltre la metà degli intervistati). Non sono pochi comunque i casi di adesione alla cooperativa per ottenere maggiore sicurezza occupazionale (27,6% dei soci ordinari) o per aumentare i benefici economici (aspetto importante per un socio su tre).



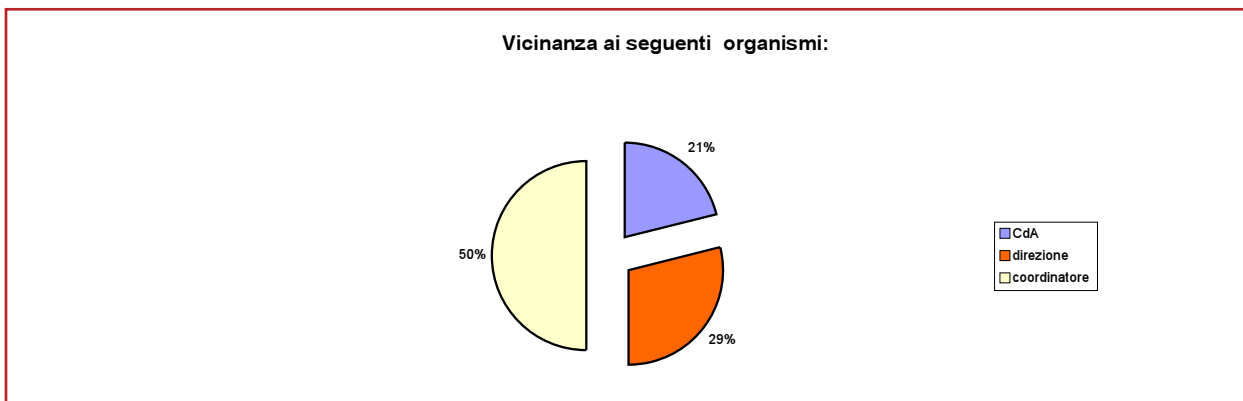
Da quando i lavoratori hanno acquisito la qualifica di socio sostengono di aver beneficiato di una significativa crescita professionale (importante per la metà degli intervistati), ma

anche di benefici economici oltre che personali e culturali. Si evidenzia l'espressione di una percentuale che afferma di non essere cresciuto a nessun livello.



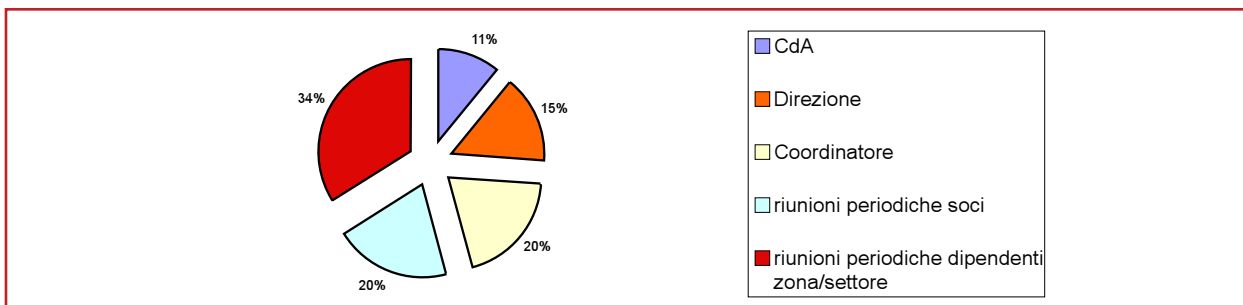
A questa domanda hanno risposto tutti i soci che hanno restituito il questionario. La voce finale evidenzia "complessivamente" per chi ha ri-

sposto, l'idea del senso di partecipazione alla vita della cooperativa che si attesta su una linea mediana di percezione positiva.



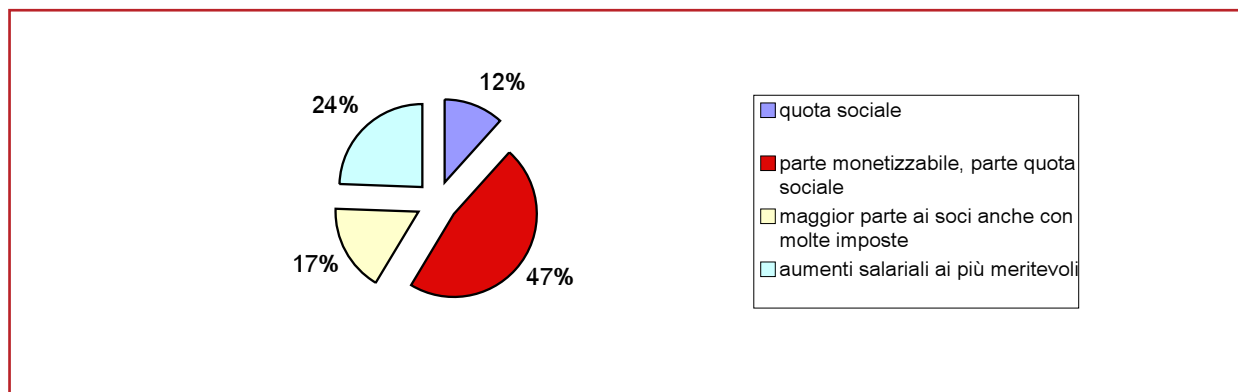
Emerge da questi dati una considerazione che deriva dalla nostra realtà lavorativa: i soci sentono la figura del coordinatore più vicina ad altri organismi più istituzionali. Merita una riflessione

approfondita la valenza di "cerniera" che tale figura assume in sé come possibile collegamento d'informazione aziendale su un territorio che si espande su tutto la Provincia e oltre.



Sembra emergere da questi dati l'importanza che i soci imputano alle comunicazioni inerenti al lavoro. Sono maggiormente richiesti per il 34%

“riunioni periodiche di zona/settore”, seguiti da incontri fra soci a pari merito incontri con il coordinatore.



Emerge da questa risposta l'adesione alle scelte aziendali fatte in questi anni dai vari Consigli che si sono avvicinati: una parte del ristorno distribuito direttamente e una parte come aumento delle riserve della cooperativa. La consistente adesione a questa scelta è importante perché dimostra come al socio stia a cuore la salvaguardia del patrimonio aziendale che garantisce solidità all'azienda in tempi di difficoltà economiche congiunturali.

**Considerazioni generali / di sintesi**

Una sezione specifica del questionario è stata dedicata ai soci, al fine di indagare motivazioni dell'adesione alla cooperativa, soddisfazione e percezioni dell'essere in questo ruolo.

L'adesione a socio (libera e autonoma) è stata fatta, secondo gli intervistati, perché credevano fin dall'inizio in quest' azienda. E' un'osservazione molto forte e importante che impegna tutti gli amministratori a mantenere nel tempo la fiducia costruita nel tempo.

Il fatto che sia stato evidenziato “mi è stato proposto” è un passaggio obbligato: essendo il personale dislocato su tutto il territorio, nel predisporre le riunioni illustrative sul significato dell'essere socio, i coordinatori di zona chiedono la partecipazione a chi è interessato all'argomento. Al termine della presentazione è offerta la possibilità di essere socio, tramite domanda da inviare al Consiglio di Amministrazione secondo

procedura e Statuto. Questa modalità non toglie la possibilità del principio della “porta aperta”, posta l'analisi delle caratteristiche richieste per fare parte della compagine sociale.

Dalla lettura analitica delle risposte, percepiamo una difficoltà diffusa sulla comprensione della propria posizione di socio rispetto agli altri dipendenti e rispetto alla partecipazione alle scelte aziendali. Prendiamo atto di questa difficoltà di scorporare quello che, in senso stretto, si possono definire le facce distinte di una stessa medaglia. Non è questa la sede per approfondire i discorsi che sono molteplici e intersecati. Cercheremo di ampliare i momenti d'incontro formativo e di dialogo sia con i soci speciali sia con i soci ordinari: sebbene il presente storico- culturale in cui anche la nostra cooperativa è immersa non facilita un approccio dialettico alle questioni inerenti i valori, l'impegno, i diritti e i doveri, amplieremo i momenti di discussione in cui possa avvenire il confronto sulla definizione della cooperazione. A maggior ragione si impone una rilettura dei valori e del senso cooperativo per cercar di rispondere a questa domanda di senso che interessa tutti noi.

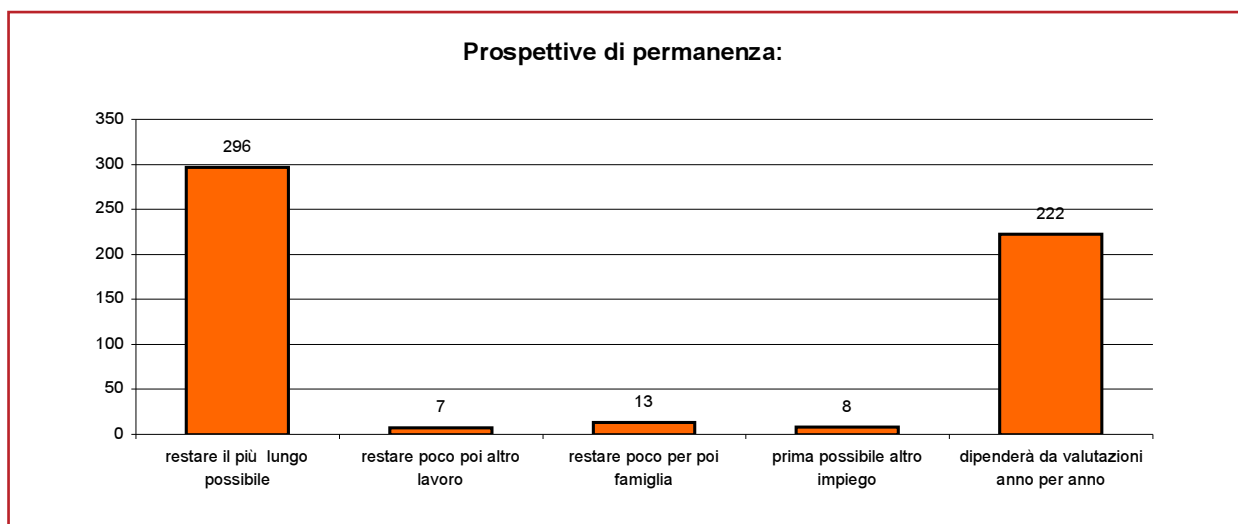
Conforta il dato di approvazione delle scelte aziendali fin'ora messe in atto e approvate sempre a stragrande maggioranza delle Assemblee Soci. Innanzitutto i criteri di distribuzione degli utili (secondo i parametri di legge): è stata capita e interiorizzata la scelta di suddividere i ristorni in una parte monetizzabile e una parte a quota

sociale per capitalizzare la società. Questa scelta negli anni, che ha imposto dei sacrifici nel passato a tutti i soci, ci permette di essere abbastanza autonomi dalle banche e poter progettare continui investimenti.

*volontà di rimanere in Risto 3 e caso mai le motivazioni per un'uscita. A queste due domande hanno risposto quasi tutti i collaboratori che hanno riportato il questionario (547 su 584).*

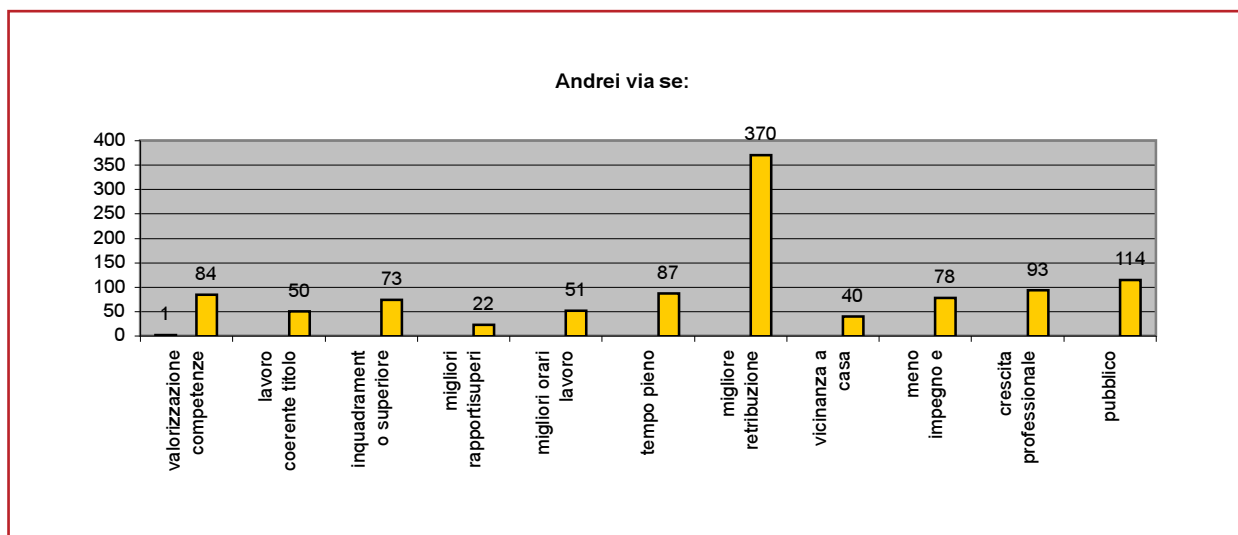
### FIDELIZZAZIONE DEI COLLABORATORI

*Infine abbiamo cercato di leggere, tramite domande inserite in più parti del questionario, la*



Il 54% dei collaboratori afferma di voler “restare il più a lungo possibile” a fronte di un

40% che afferma che valuterà “di anno in anno”.



Il dato molto importante della fidelizzazione dei collaboratori della tabella precedente non ci indica in maniera chiara le motivazioni per una possibile uscita. La risposta si può leggere in questa tabella con l'evidenza di un'eventuale migliore retribuzione, seguita da valorizzazione delle competenze, e dall'idea di essere chiamati in un posto pubblico.

### **Considerazioni finali**

La cooperativa è un'azienda che ha come suo fine il mantenimento della posizione acquisita sul mercato per garantire posti di lavoro e, nel nostro caso, la facilitazione alle classi di persone più deboli di poter aspirare ad una vita dignitosa tramite il lavoro.

Ci sembra negli anni di aver dato risposta a questi principi che non sono solo nel nostro Statuto ma cerchiamo di applicare nella realtà quo-

tidiana. Paradossalmente lci sembra di leggere che anche le persone che “decideranno anno per anno” se rimanere o meno, possano essere, inserite nella cerchia di operatori fidelizzati. Comprendiamo come l'aspetto economico sia il fattore maggiormente incidente in questa possibile scelta. La cooperativa ha sempre cercato soluzioni di risposta economica al di là dell'applicazione del contratto di base: ancor di più in questi momenti di crisi globale, cercheremo di attivare tutta la nostra capacità di azione per cercare di soddisfare, per quanto ci compete, questo bisogno di certezza.

**Ringraziamo di cuore tutte le socie/ soci e le dipendenti che hanno aderito alla richiesta della Direzione di iniziare un dialogo più approfondito e hanno fornito alla cooperativa opinioni e tempo preziosi di cui terremo conto.**

## GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Direzione di Risto 3 persegue l'obiettivo primario di fornire servizi sempre più rispondenti alle richieste e ai fabbisogni emergenti dei clienti, coerentemente con le proprie Missione Istituzionale e Visione Strategica. Risto 3 considera il miglioramento continuo della qualità elemento prioritario e strategico per il conseguimento degli obiettivi individuati, sia in merito alla gestione interna sia verso i propri clienti.

Publicare, lo scorso anno, gli obiettivi di miglioramento ha significato per noi una svolta: il Bilancio Sociale è in effetti divenuto uno strumento di gestione della Responsabilità Sociale della Cooperativa, ed è divenuto strumento di pi-

anificazione. E' un'elaborazione formalizzata un anno fa e che presenta ampi spazi di miglioramento per rendere conto di tutte le capacità espresse dai nostri collaboratori. Non tutti gli obiettivi espressi nel passato Bilancio di Responsabilità Sociale hanno trovato attuazione: la motivazione principale deriva, probabilmente, dall'ampiezza degli obiettivi unita alle difficoltà che sono connaturate ad ogni processo riorganizzativo. Siamo consapevoli di questo e le criticità emerse, ci spingono a proseguire nella ricerca di un "miglioramento continuo" che fa comunque parte del dna della cooperativa da sempre.

Obiettivo: Migliorare i percorsi crescita del personale	Azione	Responsabile
	Realizzare percorsi formativi inerenti le varie professionalità	Uffici Personale- Responsabili Area
	Aumentare le ore di formazione/ addestramento obbligatorie	Ufficio Personale- Ufficio Qualità alimentare- Responsabile Sicurezza
	Mappare le competenze presenti e pianificare obiettivi da perseguire per ciascun ruolo	Ufficio Personale- Responsabile Area interessata
	Elaborare un questionario per i lavoratori stranieri per evidenziare bisogni, iniziative e percorsi possibili d'integrazione socio-lavorativa	Ufficio Qualità- Ufficio Personale- Responsabile Commerciale
Obiettivo: Valorizzazione dei soci e comunicazione		
	Progettazione ufficio soci	Direzione
	Proporre almeno un incontro ulteriore oltre l'assemblea	Direzione- C.d.A.
	Programmare formazioni soci speciali e ordinari	Direzione
	Programmare formazione per possibili soci	Direzione
	Terminare il sito internet	Direzione
	Predisporre materiale informativo per valori cooperativi	Direzione
Obiettivo: miglioramento continuo Qualità		
	Ottenimento certificazione 14001 per una struttura	Ufficio Qualità- Ufficio Tecnico
	Terminare processo rivisitazione Piani Autocontrollo ristoranti/ mense aziendali	Ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare
	Pianificare indagini soddisfazione clienti ristoranti e scuole superiori	Ufficio Qualità- Area Commerciale
	Implementare il sistema software per inventario/ manutenzioni	Area Tecnica
	Sperimentare nuovo sistema archivio documentale	Ufficio Qualità
	Sperimentare una gestione delle procedure in ambito amministrativo ciclo dell'attivo	Direzione- Area Contabilità e Finanza



Società cooperativa

**Sede legale:**

Via del Commercio 57  
38100 Trento  
Tel. 0461/ 825175; fax 0461/ 822515  
info@risto3.it  
www.risto3.it

**Apertura al pubblico:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30- 12.30-  
13.30- 17.30

**Magazzino piattaforma:**

Via Maestri del Lavoro  
Tel: 0461/ 1920075

**RISTO3**

**BILANCIO RESPONSABILITÀ SOCIALE 2008**

Si ringrazia tutto il personale delle aree Amministrative (uffici Paghe, ufficio Contabilità e Finanza, ufficio Tecnico, ufficio Qualità e Sicurezza Alimentare, , ufficio Commerciale, ufficio Approvvigionamenti, ufficio Risorse Umane, i Coordinatori, il comitato direzione e la presidente ) per la positiva collaborazione nella ricerca dei dati e per la disponibilità di tempo per l'analisi ed elaborazione dei contenuti.

**A cura di:**

Responsabile Sistema Gestione Qualità

**Impaginazione e stampa:**

GRAFICHE FUTURA • TRENTO

Finito di stampare nel mese di maggio 2009

Per la stampa del documento è stata usata carta naturale ECF



