

RIBÓ



SCUOLA

BILANCIO SOCIALE

PERIODO DI RIFERIMENTO
ANNO SCOLASTICO 2015-2016 E 2016-2017

DATA EMISSIONE	28/07/2017
REVISIONE	CAUSALE
21/07/2018	Prima emissione
28/07/2018	Correzione dati consuntivo ore lavorate sez 4.4 Salute e Sicurezza con modifica Tabella 18 e Tabella 19

CAMST 
LA RISTORAZIONE ITALIANA



Gemeaz
— elior —

SOMMARIO

SOMMARIO	2
1. Presentazione e nota metodologica.....	3
2. Identità e contesto	4
2.1. Storia	4
2.2. Inquadramento organizzativo e dei servizi erogati	5
2.3. Mission	7
2.4. Governance ed assetto dell'organizzazione.....	7
2.5. Mappa e coinvolgimento degli Stakeholder.....	10
3. Sostenibilità del Servizio ribo'	13
3.1. Performance operative	13
3.2. Progetti per la sostenibilità del Servizio.....	22
3.3. Comunicazione	25
3.4. Segnalazione e reclami.....	29
3.5. Rapporti con le comunità locali: collettività' ed utenti	31
4. Dimensione sociale RIBò	36
4.1. Composizione organico e contratti di lavoro	37
4.2. Lavoro minorile	38
4.3. Lavoro forzato ed obbligato	39
4.4. Salute e sicurezza	39
4.5. Libertà di associazione-diritto contrattazione collettiva.....	41
4.6. Discriminazione e pratiche disciplinari.....	42
4.7. Orario di lavoro e retribuzione.....	42
4.8. Indicatori del personale scodellatore non diretto.....	44
5. Dimensione economica finanziaria	46
6. Dimensione ambientale	48
7. Progetti ed obiettivi di miglioramento.....	52
7.1. Azioni di miglioramento da capitolato	52
7.2. I progetti di coinvolgimento ed educazione alimentare	59
8. Riferimenti bibliografia e sitografia.....	59



1. PRESENTAZIONE E NOTA METODOLOGICA

In un mondo in cui il concetto di SOCIALE assume valori sempre più ampi ed integrati, riteniamo importante rafforzare il significato che ha per noi «l'attenzione al Sociale»: erogare un servizio che produca valore per i portatori di interesse secondo una prospettiva che integri e bilanci le dimensioni sociale, ambientale ed economica in cui operiamo.

In tale ottica, dal 2015, **RiBò** (acronimo di “**Ristorazione Bologna**”), l'Associazione Temporanea di Impresa ATI che unisce GEMEAZ ELIOR e CAMST La Ristorazione Italiana (da cui in avanti CAMST) nella gestione del servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna, ha intrapreso un percorso di crescita e condivisione finalizzato all'erogazione di un servizio di qualità attraverso un servizio puntuale, affidabile e innovativo nel rispetto del territorio e dell'ambiente.

Il Bilancio Sociale, rappresenta per RiBò un'ulteriore risposta al bisogno di informazione e trasparenza manifestato dalle parti interessate al servizio, attraverso la condivisione e presentazione di:

- Principi e valori che animano le attività di RiBò
- Performance operative in ottica di sostenibilità
- Progetti di sostenibilità e responsabilità sociale
- Azioni pianificate al fine di promuovere il miglioramento continuo.

La finalità ultima del bilancio è quella di rendicontare le attività e le strategie di RiBò in termini sociali in modo da generare un momento di riflessione e condivisione sul percorso intrapreso dall'ATI.

Nota Metodologica

Ai fini metodologici la struttura del Bilancio Sociale si è ispirata all'impostazione generale ed ai principi proposti dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio sociale)^[1] per comunicare alle parti interessate esterne informazioni pertinenti in relazione alle tre dimensioni fondamentali della sostenibilità: sociale, ambientale ed economico/finanziaria.

Nel caso specifico i contenuti e gli indicatori prescelti per la stesura del bilancio sono definiti considerando le esigenze specifiche delle parti interessate esterne con particolare riferimento al Comune di Bologna; obiettivo del documento è accrescere il processo interattivo di comunicazione nonché rendicontare le performance di **RiBò**.

Ai fini della comprensione, è opportuno inoltre evidenziare che il perimetro di riferimento del Bilancio Sociale è costituito dal Servizio di Refezione scolastica del Comune di Bologna relativo gli Anni Scolastici 2015/16 e 2016/17 (Periodo Settembre – Maggio).

I dati sono stati forniti, per specifica competenza, dalle due società che costituiscono e gestiscono il servizio **RiBò** (GEMEAZ ELIOR E CAMST) e che gli stessi possono essere presentati al lettore in forma aggregata oppure per singolo Centro di Preparazione Pasti (CPP) al fine di privilegiare la comprensione dell'informazione e la chiarezza espositiva.

“SI RINGRAZIANO TUTTE LE FUNZIONI CHE HANNO
COLLABORATO ALLA RACCOLTA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI E CHE HANNO RESO
POSSIBILE LA PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE BILANCIO SOCIALE.

Per qualsiasi suggerimento utile a migliorare il presente Bilancio Sociale e le relazioni con parti interessate esterne è possibile inoltrare una segnalazione, previa registrazione, attraverso il sito www.riboscuola.it.



2. IDENTITÀ E CONTESTO

Il servizio di ristorazione collettiva presso le scuole comunali di Bologna è gestito da «RiBò» l'Associazione Temporanea di Impresa (ATI) composta da GEMEAZ-ELIOR E CAMST, due delle maggiori aziende di ristorazione collettiva presenti su territorio Italiano. RiBò è anche il nome della mascotte della ristorazione scolastica, pensata per avvicinare e coinvolgere maggiormente i bambini al tema dell'alimentazione.

Il concetto di ristorazione applicato da RiBò vuole essere il più vicino possibile al Comune di Bologna ed al fine di comunicare questo senso di appartenenza, GEMEAZ ELIOR e CAMST hanno scelto un logo che si compone dei colori rosso e blu tipici del Comune di Bologna, con l'aggiunta di un segno verde che sta ad indicare le attività e le modalità di lavoro rispettose dall'ambiente che verranno messe in pratica.



2.1. STORIA

Il Comune di Bologna è stato tra i primi comuni italiani ad offrire il servizio di refezione in ambito scolastico al fine di agevolare le famiglie che lavorano fornire loro una valida soluzione per l'alimentazione dei bambini.

A seguito di una specifica Gara d'Appalto¹, a partire dal 2015 il servizio di Ristorazione Scolastica di Bologna è stato affidato a GEMEAZ-ELIOR E CAMST con lo scopo di gestire il Servizio di produzione pasti, trasporto e scodellamento per le scuole dell'infanzia comunali e statali, per il primo ciclo di scuola dell'obbligo (scuola primaria e scuola secondaria di primo grado).

In questo modo mediante RiBò è stata messa a disposizione tutta l'esperienza e le conoscenze acquisite nel campo della ristorazione delle società costituenti, con l'obiettivo di proporre un servizio caratterizzato da alti livelli di Qualità in grado di soddisfare le diverse esigenze della collettività.

La creazione di RiBò ha inoltre permesso di assicurare la continuità del servizio, considerando che le società costituenti l'ATI erano socie private di Seribo srl, la società con partecipante maggioritario il Comune di Bologna, che fino al 2015 ha gestito il servizio di refezione in tutte le scuole del territorio comunale.

¹ Gara di appalto, Cig 620221126E, «Servizio di refezione scolastica per le scuole d'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado tramite acquisto di ramo d'azienda e gestione dei centri produzione pasti comunali», durata appalto 2015-2020



2.2. INQUADRAMENTO ORGANIZZATIVO E DEI SERVIZI EROGATI

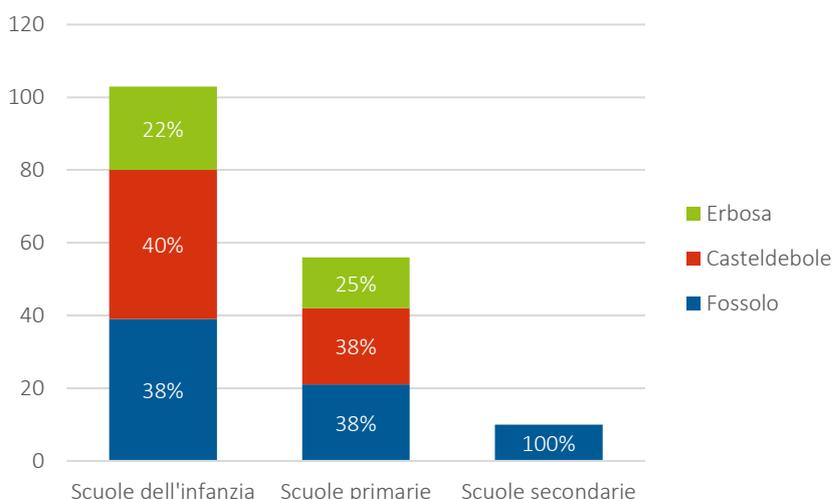
SERVIZI EROGATI

RiBò opera presso i Centri Produzione Pasti (CPP) di Fossolo (CAMST), Casteldebole (GEMEAZ-ELIOR) ed Erbosa (GEMEAZ-ELIOR) dove vengono prodotti circa 19.000 pasti al giorno (pranzo e merenda) distribuiti in 169² scuole tra infanzia, elementari e medie.

FIGURA 1 – CENTRI PRODUZIONE PASTI RIBÒ E NUMERO DI PASTI PRODOTTI



FIGURA 2 - NUMERO DI SCUOLE DEL COMUNE DI BOLOGNA FORNITE DA CIASCUN CPP



² Dato al 14/07/2016 relativo all'Anno Scolastico 2016/17



I pasti sono prodotti e confezionati secondo il sistema «fresco-caldo» (detto anche sistema tradizionale) che non prevede l'uso di prodotti precotti ma la preparazione e la cottura dei cibi nella giornata in cui vengono distribuiti e consumati; i pasti giornalieri si distinguono in base alla destinazione in scuole infanzia/primaria o secondaria di primo grado secondo quanto riportato in Tabella 1.

TABELLA 1 - DESCRIZIONE DELLE COMPONENTI DEI PASTI A SECONDA DELLA SCUOLA DI DESTINAZIONE

PASTO SCUOLA INFANZIA E PRIMARIA	PASTO SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO	
Merenda a metà mattina*	-	
Pranzo: Primo piatto Secondo piatto Contorno Pane fresco di giornata Frutta	Pranzo: Primo piatto Secondo piatto Contorno Pane fresco di giornata Frutta	
Merenda del pomeriggio*	-	

* Non previsto per il personale adulto

I menu bilanciati proposti da RiBò, sono approvati dall'Azienda AUSL e condivisi con il Tavolo di Educazione Alimentare TEA (Tavolo tecnico, composto dal Comune di Bologna, AUSL di Bologna, RiBò e alcuni rappresentanti Scolastici e dei genitori) con lo scopo di valorizzare gli importanti temi di educazione alimentare nell'ambito della refezione scolastica.

I menu variano giornalmente seguendo il ritmo delle stagioni con una rotazione di 5 settimane; il menu estivo è previsto indicativamente dal 15 aprile al 15 ottobre e conseguentemente quello invernale dal 16 ottobre al 14 aprile.

Le quantità delle porzioni, le combinazioni degli alimenti e la rotazione dei piatti seguono le indicazioni dell'Azienda AUSL di Bologna, secondo quanto stabilito dalle «Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna»^[2] e dei «Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana»^[3] (LARN).

La preparazione dei pasti prevede che i prodotti procedano sempre secondo la cosiddetta «marcia in avanti», ossia nessun prodotto può tornare da dove è venuto; la merce viene scaricata nella dispensa del singolo CPP e distribuita nelle apposite celle o scaffali, a seconda della tipologia e della modalità di conservazione. I prodotti vengono quindi lavati, lavorati, cotti e preparati nell'area di lavorazione e riposti in contenitori da portare nelle scuole; frutta e verdura vengono lavate, selezionate, mondare e, a seconda dell'utilizzo, stoccate in idonei recipienti e inviate nei diversi refettori.

Sono inoltre previste diete speciali per le singole esigenze degli utenti:

- Diete speciali per patologie particolari;
- Diete per motivi religiosi o culturali;
- Diete in bianco;
- Diete per adulti.



Le diete vengono preparate giornalmente da personale qualificato secondo le regole di sicurezza alimentare in modo tale che i piatti vengano preparati in spazi dedicati, gli alimenti e le diete prodotte siano stoccate nelle dispense e nelle celle frigorifere in aree separate ed adeguatamente attrezzate così che non si possano confondere con altri alimenti. Per alcune tipologie di diete il pasto è confezionato singolarmente e riporta il nome del bimbo, la scuola, la classe, la data e il nome del piatto al fine di una corretta identificazione della dieta.

2.3. MISSION

Lo scopo di RiBò è mettere l'esperienza e la passione di GEMEAZ-ELIOR e CAMST a disposizione di ogni singolo bambino delle scuole di Bologna, attraverso l'offerta di un pasto completo, sano e gustoso contribuendo a preservare la sua salute ed il suo benessere; tutto questo rispettando l'ambiente e promuovendo una ristorazione sostenibile.

La ristorazione scolastica, così come le famiglie, deve avere un ruolo fondamentale nell'insegnare ai bambini a mangiare in modo sano e corretto, seguendo un percorso che si incentri sul valore più ampio del cibo: conoscere i prodotti, la filiera agricola, la stagionalità significa anche avere coscienza delle proprie radici e rispettare le tradizioni locali, in un'ottica di sostenibilità.

Questi obiettivi sono perseguiti da RiBò attraverso un'adeguata organizzazione e controllo della qualità del Servizio in modo tale da fare fronte alle molteplici complessità che caratterizzano la ristorazione nonché soddisfare le esigenze delle diverse parti interessate coinvolte.

Oltre a rispettare puntualmente gli obblighi di legge previsti, RiBò insieme ai propri stakeholder ha stabilito una serie di progetti ed interventi di miglioramento del servizio di refezione scolastica a Bologna che mantiene costantemente sotto controllo mediante adeguati indicatori di performance.

L'impegno della carta dei servizi

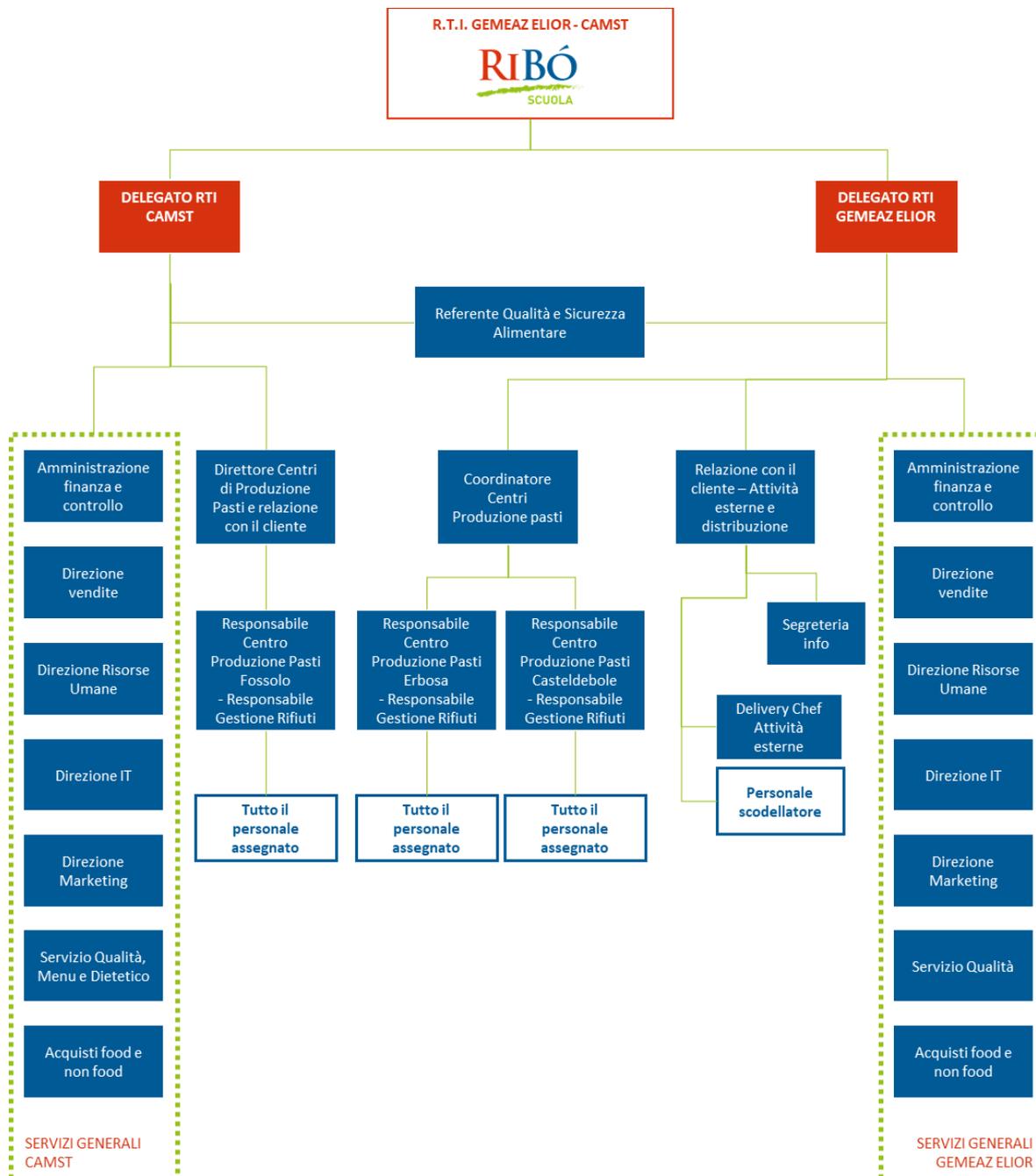
RiBò si è impegnata nella stesura e sottoscrizione della Carta dei Servizi per il servizio di Refezione Scolastica del Comune di Bologna. Documento, che in logica collaborativa ha visto la definizione dei contenuti attraverso il coinvolgimento attivo di RiBò, Comune, scuole e famiglie e nel quale sono definiti i principi e le regole essenziali del servizio e sono delineati i rapporti tra il Comune, RiBò ed i cittadini. Essa rappresenta un «patto» nel quale sono dichiarati gli obiettivi del servizio, gli specifici diritti dell'utente/cittadino, costituendo così uno strumento di informazione e garanzia del Servizio per i cittadini e per gli interlocutori di riferimento.

2.4. GOVERNANCE ED ASSETTO DELL'ORGANIZZAZIONE

A seguito della formazione della ATI tra GEMEAZ ELIOR e CAMST l'organizzazione si è strutturata in modo tale da garantire la miglior sinergia possibile per ottimizzare gli sforzi per il raggiungimento degli obiettivi comuni RiBò; pur mantenendo separate alcune funzioni, le attività sono strutturate in modo tale da assicurare piena cooperazione e punti di contatto per garantire efficienza e qualità del servizio. Di seguito è riportato l'Organigramma di RiBò con evidenza delle diverse funzioni coinvolte.



FIGURA 3 - ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DI RIBÒ



Per quanto concerne il personale operativo impegnato presso i 3 Centri di Produzioni dei Pasti e nei Centri di Distribuzione, a maggio 2017³, il personale RIBò ammonta a circa 442 unità così distribuite:

- 78 Cuochi e addetti alla preparazione del pasto
- 14 Cuochi e addetti alla preparazione del pasto per le diete

³ Dato al 30 maggio 2017, Fonte Direzione risorse umane GEMEAZ ELIOR, CAMST e RISTOFOOD



- 18 addetti uffici
- 97 scodellatori diretti
- 235 scodellatori esterni

Il personale si compone di una quota di dipendenti diretti della ATI Ribò pari al 46% del totale; lo scodellamento, che costituisce attività capillare necessaria a servire le pietanze nelle 169 scuole, è realizzato con la collaborazione professionale di un fornitore esterno.

La qualità del Fornitore è assicurata attraverso il processo di selezione e qualifica realizzate in fase contrattuale; oltre alla valutazione qualitativa del servizio offerto vengono valutati il rispetto dei requisiti inerenti le certificazioni di sicurezza alimentare, sicurezza dei luoghi di lavoro, ambiente e responsabilità sociale con l'obiettivo di assicurare un servizio in linea con gli standard attesi.

CERTIFICAZIONI UNO STRUMENTO DI SUCCESSO

Il servizio di ristorazione **scolastica Ribò** offre un servizio di qualità basato sull'applicazione di elevati standard di sicurezza alimentare; in particolare la qualità del servizio è basata su un Sistema di Gestione certificato in accordo allo standard **ISO 9001:2008⁴**, che definisce i requisiti di processo da applicare per il miglioramento dell'efficacia del servizio e per garantire la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate esterne.

FIGURA 4 - ESEMPI CERTIFICAZIONI SISTEMI DI GESTIONE APPLICATI NEI CPP RIBÒ



⁴ ISO 9001:2008 - CPP Fossolo n° LCR 6032292/QMS/A/IT (scadenza 14/09/2018), CPP Casteldebole e CPP Erbosa certificato n° LRC 0131218/QMS/A/IT (scadenza 14/09/2018).



Le attività sviluppate nei Centri di Preparazione Pasti di Casteldebole, Erbosa e Fossolo avvengono nel pieno rispetto delle normative di igiene e di sicurezza alimentare secondo i principi **HACCP**⁵ (in accordo Codex Alimentarius) e l'applicazione di sistemi di gestione certificati **ISO 22000:2005**⁶ e **ISO 22005:2008**⁷ volti a prevenire e gestire le possibili contaminazioni degli alimenti, assicurare la tracciabilità nelle filiere produttive, fronteggiare eventuali emergenze alimentari e gestire allerte in ambito sanitario.

Il servizio RiBò è inoltre supportato dalle seguenti certificazioni ottenute separatamente a livello di società da GEMEAZ-ELIOR e CAMST il cui campo di applicazione si estende anche ai luoghi di lavoro e personale operante per l'erogazione dei servizi RiBò:

- **SA8000 – Certificazione Sistema Responsabilità Sociale d'Impresa** finalizzata a tutelare i diritti dei lavoratori ed al controllo le filiere produttive dal punto di vista sociale.
- **OHSAS 18001 – Certificazione Sistema di Gestione della Sicurezza sui luoghi di lavoro** finalizzata alla prevenzione dei rischi, al controllo e miglioramento continuo delle prestazioni aziendali dal punto di vista della Sicurezza dei Lavoratori.
- **ISO 14001 - Certificazione Sistema di Gestione Ambientale** finalizzata al controllo degli aspetti/impatti ambientali, alla verifica e mantenimento della conformità legislativa e al monitoraggio e miglioramento delle prestazioni ambientali.

2.5. MAPPA E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

" RIBÒ HA INDIVIDUATO LE DIFFERENTI CATEGORIE DI STAKEHOLDER E LE TEMATICHE DI INTERESSE PER LORO PIÙ RILEVANTI"

Con il termine stakeholder si intendono i portatori di interesse, ovvero coloro che direttamente o indirettamente, nutrono un interesse nell'attività svolta da RiBò.

Le parti interessate sono i destinatari del Bilancio Sociale, lo strumento con cui RiBò intende condividere in modo trasparente le informazioni necessarie a valutare la rispondenza nel tempo delle attività svolte rispetto alle aspettative.

Al fine di rispondere in maniera coerente alle diverse aspettative delle parti interessate RiBò ha attivato un processo di coinvolgimento ed analisi degli stakeholder volto a:

- Raccogliere e comprendere i fabbisogni dei diversi soggetti mappati;
- Migliorare la qualità dei rapporti attraverso il soddisfacimento delle diverse aspettative.

Di seguito è illustrata la mappatura dei principali portatori di interesse RiBò.

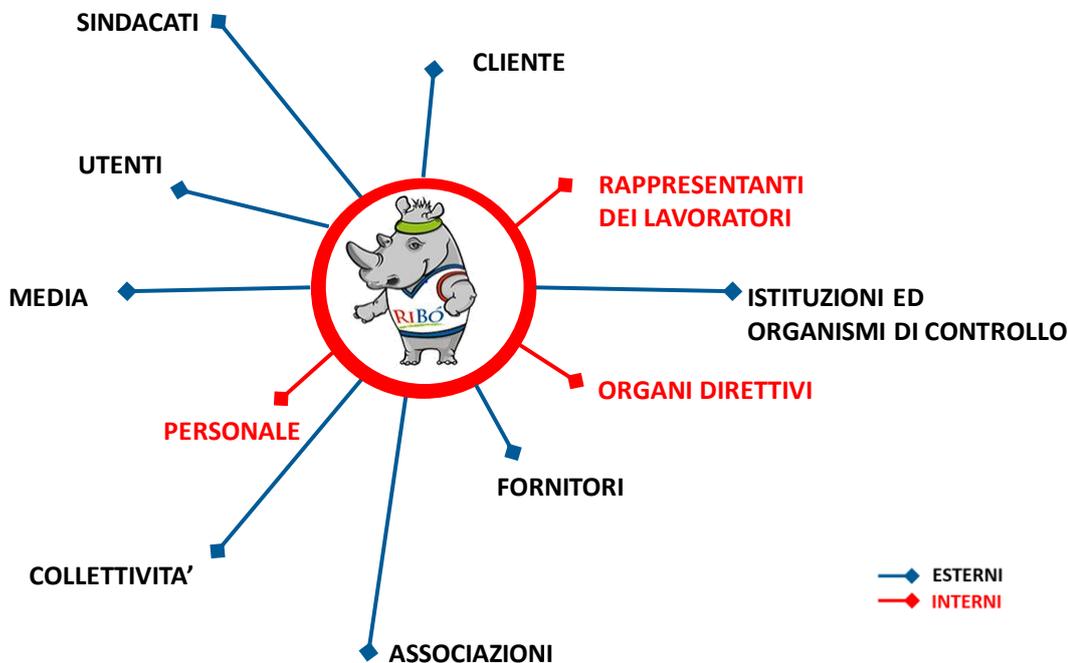
⁵ HACCP - CPP Fossolo n° LRC 6032292/HCP/IT (scadenza 6/02/2019), CPP Casteldebole e CPP Erbosa certificato n° LRC 0131218/HCP/IT (scadenza 17/12/2018)

⁶ ISO 22000:2005 - CPP Fossolo n° LRC 6032292/FSM/U/IT (scadenza 03/02/2019), CPP Casteldebole e CPP Erbosa certificato n° LRC 6022882/FSM/U/IT (scadenza 16/05/2018)

⁷ ISO 22005:2008 - CPP Fossolo n° 663/001E (scadenza 12/07/2018), CPP Casteldebole e CPP Erbosa certificato n° 961/001 (scadenza 17/03/2019)



FIGURA 5 - MAPPA DEGLI STAKEHOLDER RIBÒ



Per la stesura del presente Bilancio la mappatura degli stakeholder è stata realizzata in modo indiretto attraverso l'organizzazione di un Tavolo Tecnico interdisciplinare interno, finalizzato ad analizzare soggetti interessati al servizio Ribò.

L'individuazione dei temi rilevanti per i singoli stakeholder (Tabella 2) si è invece basata su:

- Fonti interne mediante interviste dei principali attori che gestiscono le parti interessate, le politiche e la Mission Ribò,
- Fonti esterne, tramite la raccolta di pareri, valutazione ed informazioni di ritorno dalle parti interessate nel periodo di riferimento.

I temi rilevanti per il servizio Ribò hanno costituito la guida per strutturare i contenuti delle varie sezioni del presente Bilancio Sociale.

Miglioramento del servizio

In linea con gli impegni intrapresi in gara d'appalto, con l'obiettivo di migliorare la partecipazione e la comunicazione tra le parti interessate per lo sviluppo del servizio di refezione scolastica, tra cui la consultazione del sito ed il monitoraggio delle performance, Ribò ha distribuito 30 tablet destinati ad uso delle commissioni CMS (Commissione mensa Scolastica) e CMC (Commissione Mensa Cittadina) istituite con apposita delibera del Comune di Bologna al fine di facilitare il continuo processo di perfezionamento del servizio.



TABELLA 2 - RISULTATI PROCESSO DI COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE RIBÒ

ATTIVITA' E TEMI STAKEHOLDER	INQUADRAMENTO	COINVOLGIMENTO E DIALOGO	TEMI RILEVANTI IN RELAZIONE AL SERVIZIO RIBÒ
CLIENTE	Comune di Bologna, soggetto che affida in appalto il servizio di refezione scolastica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sito internet www.riboscuola.it ✓ Riunioni ✓ Carta dei servizi ✓ Reportistica periodica ✓ Gestione NC ✓ Verifiche 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualità del servizio ✓ Salute ed il benessere delle giovani generazioni ✓ Valorizzazione del territorio ✓ Rispetto dell'ambiente
PERSONALE	Lavoratori che prestano la loro attività nell'ambito del servizio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicazione interna ✓ Riunioni ✓ Verifiche interne ✓ Segnalazioni relative alla SA 8000 ✓ Interventi formativi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crescita professionale ✓ Salute e sicurezza sul lavoro ✓ Diritti dei lavoratori
ORGANI DIRETTIVI	Funzioni direttive che controllano e gestiscono le società costituenti RIBò	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Partecipazione a scelte strategiche ✓ Condivisione performance 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Performance del servizio ✓ Rispetto dei requisiti normativi e contrattuali
UTENTI	Consumatori finali destinatari del servizio erogato (alunni, insegnanti, genitori)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sito internet www.riboscuola.it ✓ Assaggi e Customer Satisfaction ✓ comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualità del servizio ✓ Diversificazione del servizio ✓ Bontà dei menù
COLLETTIVITA'	Portatori di interesse di questioni collettive, comunità locale come la Commissione Mensa Scuola (CMS) e la Commissione Mensa Cittadina (CMC), Cittadini	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sito internet www.riboscuola.it ✓ Assaggi ✓ Riunioni ✓ Carta dei servizi ✓ Dotazione id 30 tablet per la Commissione mensa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Performance qualitative del servizio ✓ Salute e benessere dei consumatori
RAPPRESENTANTI	Rappresentanti dei lavoratori con ruolo attivo nella gestione delle attività Sindacali o di management di taluni sistemi di gestione SA8000 e OHSAS 180001 etc.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coinvolgimento nei sistemi di gestione ✓ Riunioni 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salute e sicurezza sul lavoro ✓ Diritti dei lavoratori
FORNITORI	Partner commerciali che concorrono, attraverso la fornitura di beni e servizi al processo di erogazione del servizio RIBò	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Politiche di acquisto ✓ Processo di valutazione fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trasparenza ✓ Correttezza
SINDACATI	Associazioni dei lavoratori che tutelano i diritti dei lavoratori mediante l'esercizio della "rappresentanza" degli stessi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Riunioni ✓ Contrattazione di secondo livello ✓ Coinvolgimento nei sistemi di gestione SA8000 e OHSAS 18001 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diritti dei lavoratori ✓ Contratti collettivi ✓ Facilitazione e trasparenza
ISTITUZIONI ED ORGANI DI CONTROLLO	Enti o organi di controllo istituzionale o privati demandati alla sorveglianza e controllo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorizzazioni ✓ Verifiche ispettive 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rispetto normativo ✓ Salute e benessere dei consumatori ✓ Correttezza e trasparenza
ASSOCIAZIONI	Associazioni aziendali gravitanti nel settore della ristorazione collettiva	<ul style="list-style-type: none"> ✓ attività associative 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrattazione collettiva di settore
MEDIA	Organi di stampa e mezzi di comunicazione (giornali, siti, social network)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sito internet www.riboscuola.it ✓ Rassegna stampa 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Salute e benessere dei consumatori



3. SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO RIBO'

3.1. PERFORMANCE OPERATIVE

La scelta delle materie prime, la preparazione, il trasporto, la somministrazione di pasti nelle scuole costituiscono le fasi principali di un processo molto complesso che interessa aspetti tecnici di approvvigionamento, produzione, controllo e logistica, finalizzati a fornire pasti conformi alle regole di Sicurezza Alimentare, con le migliori caratteristiche qualitative e nutrizionali nei tempi previsti e nel rispetto del territorio.

Con l'obiettivo di fornire al lettore un quadro delle proprie performance operative, RiBò ha individuato per il presente bilancio indicatori «ad hoc» associati alle aree ritenute di maggiore interesse; si ricorda che in base al principio di trasparenza del servizio sul portale www.riboscuola.it sono forniti una serie di indicatori adeguatamente aggiornati per un controllo e monitoraggio costante.

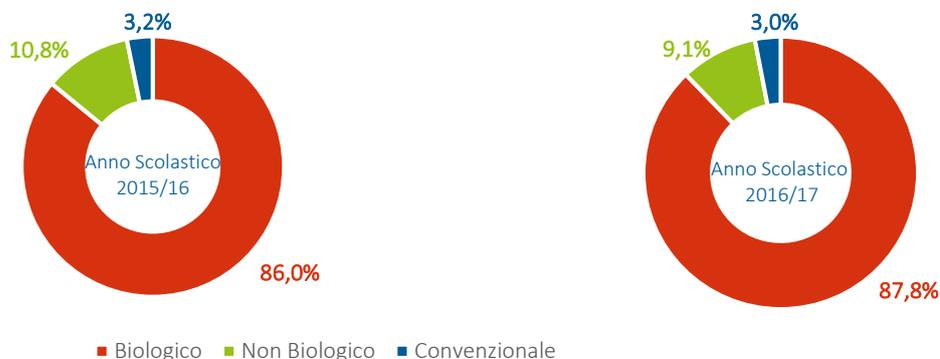
APPROVVIGIONAMENTO MATERIE PRIME

Nell'ambito dell'attività di Ristorazione Collettiva, RiBò privilegia l'utilizzo prodotti provenienti da agricoltura biologica, nonché l'impiego di prodotti locali valorizzando l'integrazione tra culture alimentari diverse e le tradizioni locali; complessivamente, le materie prime utilizzate si possono distinguere in tre macro categorie:

- Biologiche;
- Non biologiche ma con altre caratteristiche rilevanti quali Certificazioni DOP, IGP, Filiera Corta, Lotta Integrata, Equosolidale, ecc.;
- Convenzionali⁸.

In Figura 6 è riportata la distribuzione delle materie prime utilizzate negli ultimi 2 anni scolastici; nell'analizzare l'indicatore è opportuno evidenziare che nei due anni di riferimento è cambiata la modalità di raccolta dati, passando dai valori sull'acquistato (2015/16) a quelli sul consumato (2016/17). I grafici pertanto non sono direttamente confrontabili ma forniscono comunque indicazione delle quantità in gioco; nel dettaglio, ciascuna delle categorie di provenienza può essere analizzata per il suo contributo rispetto al quantitativo totale di materia prima acquistata/consumata.

FIGURA 6 - CARATTERISTICHE DELLE MATERIE PRIME UTILIZZATE PER LA PREPARAZIONE DEI PASTI FORNITI DA RIBÒ



⁸ Si evidenzia che i prodotti convenzionali utilizzati sono per la quasi totalità rappresentati da prodotti ittici.



In Tabella 3 si riporta il dettaglio delle altre caratteristiche rilevanti considerate in relazione alla fornitura di materie prime alimentari quali Certificazioni DOP, IGP, Filiera Corta, Lotta Integrata, Equosolidale, ecc. Le caratteristiche dei prodotti vengono garantite per mezzo dei contratti con i fornitori e, dove applicabili, delle specifiche certificazioni dei prodotti, le quali vengono controllate nel momento della ricezione all'interno dei Centri di Distribuzione (CeDi).

TABELLA 3 - CARATTERISTICHE DI ORIGINE DELLE MATERIE PRIME UTILIZZATE DAI CPP RI BÒ, PER SINGOLA CARATTERISTICA,

		Anno Scolastico 2015/16	Anno Scolastico 2016/17
Biologico		86.0%	87.8%
Filiera corta		63.8%	66.9%
DOP		1.8%	1.8%
IGP		5.8%	5.5%
Equosolidale		4.1%	4.4%
Lotta integrata		3.0%	1.7%
Convenzionale		3.2%	3.0%

È inoltre opportuno sottolineare che per alcuni prodotti specifici, quali verdure e ortaggi, RiBò conduce un monitoraggio dedicato rivolto alla suddivisione dei prodotti utilizzati a seconda che siano freschi, surgelati e di IV gamma; come evidenziato in Tabella 4 nel corso dei due anni di riferimento la quantità di prodotti surgelati utilizzata si è ridotta dell'8% a fronte di un corrispondente aumento di prodotti freschi.

È interessante notare che il fattore che influenza maggiormente la possibilità di utilizzare materie prime fresche è rappresentato dalla stagionalità delle stesse, che risultano maggiormente disponibili nei mesi prossimi all'estate (Figura 7 e Figura 8).

TABELLA 4 - SUDDIVISIONE DELLA TIPOLOGIA DI VERDURE ED ORTAGGI CONSUMATI

	Anno Scolastico 2015/16	Anno Scolastico 2016/17
Prodotti freschi	59%	67%
Prodotti IV gamma	21%	21%
Prodotti surgelati	20%	12%



FIGURA 7 - ANDAMENTO MENSILE DELLA TIPOLOGIA DI VERDURE E ORTAGGI CONSUMATI 2015/16

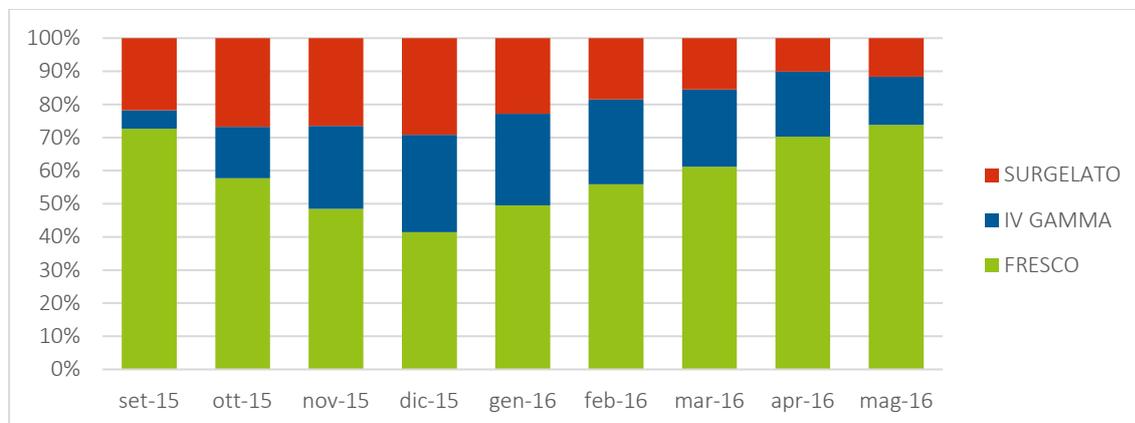
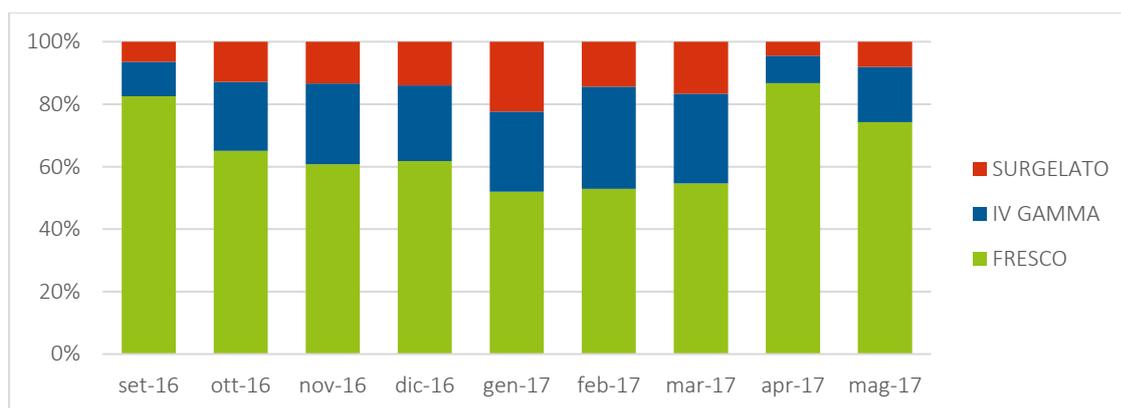


FIGURA 8 - ANDAMENTO MENSILE DELLA TIPOLOGIA DI VERDURE E ORTAGGI CONSUMATI 2016/17



MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

Per poter fornire un servizio così complesso mantenendo alti standard qualitativi, RiBò seleziona i fornitori al fine di assicurare la massima qualità igienico-sanitaria e nutrizionale, l'innovazione produttiva senza tralasciare il gusto delle pietanze offerte.

Nell'ambito del servizio RiBò sono coinvolti circa 70 fornitori con stabilimenti di produzione localizzati entro 150 km da Bologna; a garanzia della qualità offerta, e seguendo le esigenze dei controlli in filiera, la qualità delle materie prime utilizzate dai CPP viene monitorata in autocontrollo da RiBò per mezzo di analisi (microbiologiche e chimico-fisiche) effettuate da un laboratorio esterno certificato. In Figura 9 sono riportate le indicazioni relative al numero di campioni e analisi effettuate sulle materie prime nei 2 anni scolastici di riferimento.



FIGURA 9 - NUMERO DI CAMPIONI PRELEVATI PER L'EFFETTUAZIONE DEI CONTROLLI SUI FORNITORI



Le analisi realizzate per gli Anni Scolastici 2015/16 e 2016/17 non hanno evidenziato Non Conformità.

CONSEGNA DEI PASTI

La consegna dei pasti rappresenta una fase fondamentale del servizio di Ristorazione, in quanto risulta determinante per l'efficacia della catena fresco-caldo e per la fornitura dei menu con le temperature previste; al fine di rendere efficace l'attività di veicolazione dei pasti, RiBò ha riorganizzato il Piano Trasporti attraverso le seguenti azioni:

- Gestione servizi dando precedenza alle consegne presso le scuole dell'infanzia;
- Implementazione due unità di consegna per ogni Centro di Produzione Pasti CCP;
- Incremento efficienza di carico.

In Tabella 5 si riporta il dettaglio relativo agli automezzi per Centro di Cottura; opportuno evidenziare che entro la fine dell'Anno Scolastico 2016/17 tutti i mezzi coinvolti nell'attività di consegna pasti sono alimentati a metano.

TABELLA 5 - DETTAGLIO AUTOMEZZI IMPIEGATI PER LA CONSEGNA PASTI PER CIASCUN CENTRO DI COSTO

	Pasti giornalieri prodotti Anno Scolastico 2016/17	Automezzi utilizzati
Fossolo	7.691	14
Casteldebole	6.900	14
Erbosa	4.400	8
Totale	18.991	36

Tra i mesi di ottobre 2015 e febbraio 2016 è stata svolta un'indagine puntuale rivolta all'individuazione del numero di ritardi superiori ai 15 minuti e dei massimi tempi di ritardo nelle consegne; tale indagine ha mostrato un progressivo miglioramento delle prestazioni (Figura 10 e Tabella 6) a conferma dell'efficace riorganizzazione del sistema di consegna.



FIGURA 10 – NUMERO DI VIAGGI CON RITARDO MAGGIORE DI 15 MINUTI (INDAGINE OTTOBRE 2015-FEBBRAIO 2016)

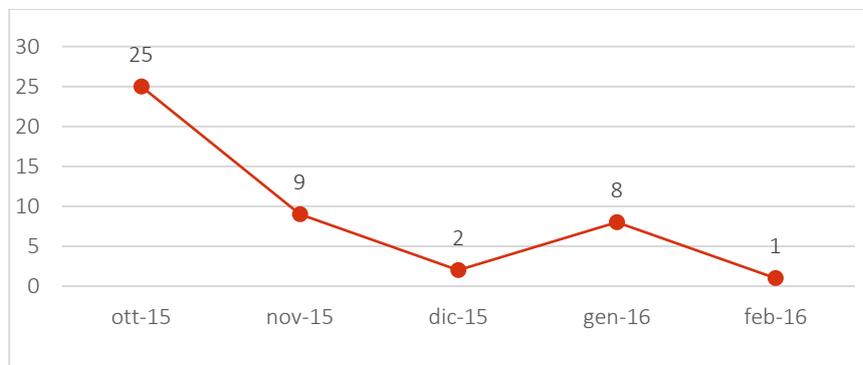
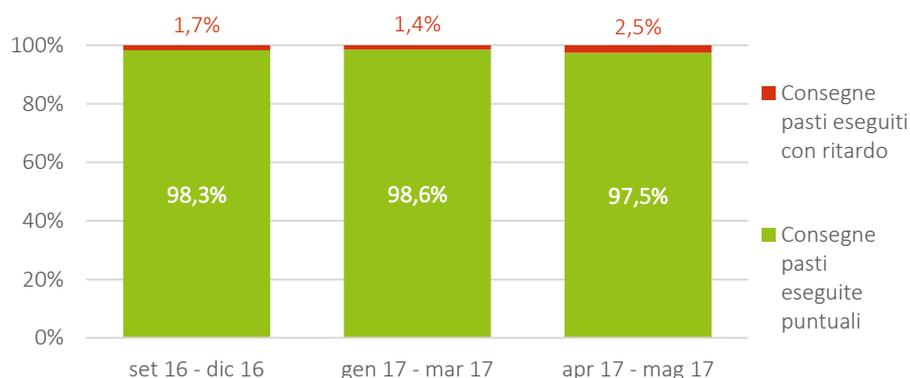


TABELLA 6 - RITARDI MASSIMI REGISTRATI NELL'INDAGINE SVOLTA TRA OTTOBRE 2015 E FEBBRAIO 2016

	Ottobre 2015	Novembre 2015	Dicembre 2015	Gennaio 2016	Febbraio 2016
Minuti di ritardo alla consegna massimi registrati	33	25	22	27	18

RiBò prevede inoltre il monitoraggio continuo dei tempi di consegna (a partire dall'Anno Scolastico 2016/17), grazie al quale è possibile individuare criticità ed eventuali fabbisogni specifici per la gestione del sistema di trasporto; come evidenziato in Figura 11 il numero di consegne per le quali è stato registrato un ritardo è costantemente sotto il 3%.

FIGURA 11 - MONITORAGGIO PUNTUALITÀ DEI VIAGGI ANNO SCOLASTICO 2016/17, SUDDIVISO IN TRIMESTRI



MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Al fine di ridurre sempre più i ritardi delle consegne è stato modificato il sistema per la raccolta ed il monitoraggio dei dati: inizialmente, gli orari di consegna dei pasti venivano indicati manualmente dall'autista per ogni singolo giro, tramite modelli prestampati in cui si riportavano gli orari di carico e scarico.



A partire dal 2016 è stata invece sviluppata una specifica Applicazione Trasporti per il tracciamento dei tempi di consegna dei pasti:

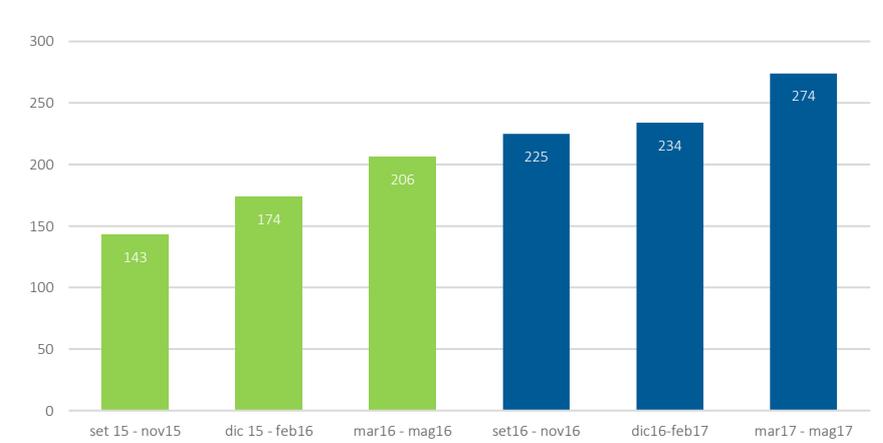
- Ogni vettore, nel momento di carico/scarico, registra la propria posizione ed il relativo orario per mezzo della lettura di una targhetta (QRCode) presente nel luogo;
- Il vettore, per ogni giro di consegna (circa 39 giri complessivi), monitora l'uscita dal CPP, l'arrivo presso la scuola e la ripartenza dalla stessa dopo lo scarico.

I dati così raccolti sono elaborati in indicatori in grado di monitorare il numero di consegne effettuate in ritardo rispetto ai tempi prestabiliti.

GESTIONE CATENA DEL FREDDO E DEL CALDO

L'efficacia della catena caldo-freddo associata alla preparazione dei pasti, nonché l'efficienza della fase di consegna rappresentano uno degli elementi maggiormente rilevanti per la tutela della sicurezza dei consumatori; al fine di garantire un elevato grado di controllo, RiBò sviluppa indagini periodiche a campione, sulle temperature dei pasti, effettuate nel momento che precede la fase di somministrazione attraverso il supporto di personale RiBò qualificato. Entrando maggiormente nel dettaglio, nell'Anno Scolastico 2015/2016 sono state condotte 523 Indagini sulla temperatura dei pasti al momento dello scodellamento e ben 733 nell'Anno Scolastico 2016/2017; le misurazioni effettuate hanno evidenziato la piena conformità agli standard.

FIGURA 12 - NUMERO MISURAZIONI DELLA TEMPERATURA PER TRIMESTRE (ANNI SCOLASTICI 2015/16 E 2016/17)



MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, a partire da ottobre 2016 le fasi di confezionamento e scodellamento dei CPP si sono attuate con la sostituzione dei contenitori pluri-razione in plastica e contenitori termici di vecchia concezione con «Gastronorm» in acciaio di varie dimensioni.

Nella fase di trasporto, le Gastronorm sono immesse in contenitori in polistirolo dedicati (Polibox) per la consegna effettuata mediante automezzi coibentati nei refettori delle scuole. A seguito della consegna i pasti sono trasferiti in riscaldatori denominati Termobox o Satelliti, in grado di garantire il mantenimento di temperatura dei pasti caldi grazie ad un sistema di riscaldamento attivo e regolabile.

È opportuno evidenziare che Gastronorm ed i Polibox sono lavabili e sanificabili con le attuali attrezzature utilizzate nei Centri di Produzione Pasti.



DIETE CERTIFICATE

Nell'ambito del Servizio RiBò oltre ai pasti convenzionali è prevista la possibilità di richiedere la preparazione di Diete Certificate suddivise in diverse tipologie:

- Diete certificate sanitarie;
- Diete etico-religiose;
- Diete in bianco;
- Diete per adulti.

Negli Anni Scolastici 2015/16 e 2016/17 si è registrata una crescita del numero delle diete certificate che sono passate dal 16% al 18% dei pasti totali; recentemente è stata rivista la nuova dieta vegana attraverso l'inserimento di alimenti quali Tofu, Seitan e Soia.

La tracciabilità e rintracciabilità dei menu, e quindi anche delle diete certificate, è garantita da uno specifico software ITCHEF, il quale elabora per ciascuna preparazione la distinta di produzione, seguendo il processo dall'approvvigionamento delle materie prime fino alla consegna del pasto al bambino, consentendo una gestione automatica del magazzino e della produzione.

Nel corso dell'Anno Scolastico 2016/2017 si sono tenuti incontri con i referenti del Comune di Bologna, referenti ASL Dipartimento Cure Primarie - pediatria territoriale e referenti Igiene Alimenti e Nutrizione, al fine di revisionare i certificati diete in essere inserendo modifiche migliorative ai moduli per la richiesta delle diete.

Queste modifiche permetteranno, a partire da settembre 2017, una gestione operativa più snella ed efficiente delle diete, l'inserimento di ulteriori prodotti e preparazioni per ampliare le proposte presenti in menù, assicurando come sempre la sicurezza alimentare.

VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE

La sicurezza alimentare e la qualità del servizio è verificata sia mediante azioni di autocontrollo realizzate da RiBò sia attraverso il controllo e sorveglianza periodiche di enti territoriali competenti (Comune di Bologna, AUSL, NAS etc..) che sviluppano verifiche ispettive dedicate.

L'azienda AUSL di Bologna ad esempio ha realizzato 58 verifiche ispettive nell'Anno Scolastico 2016/17 di cui 16 presso i Centri di Cottura RiBò e 42 nelle scuole coinvolte nel servizio; nella seguente Tabella 7 si riporta il prospetto delle Non conformità derivanti da verifiche esterne.

Come evidenziato in Tabella 7 sono state registrate 66 Non Conformità per l'Anno Scolastico 2016/17 su un totale di circa 3.798.000 pasti annui prodotti, corrispondenti a meno dello 0,01% di incidenza.



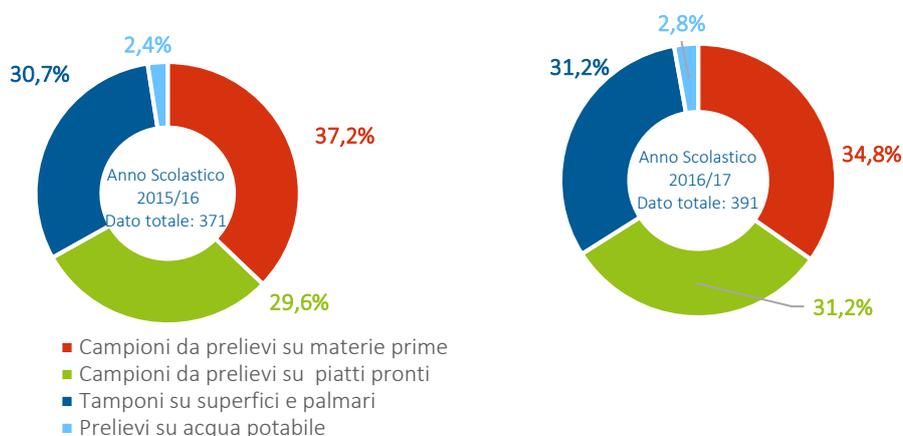
TABELLA 7 - NUMERO DI NON CONFORMITÀ REGISTRATE

	Parte interessate	N° Non Conformità	Dettagli NC
Anno Scolastico 2015/16	Comune	19	Non Conformità derivanti da rilievi analitici Non Conformità da penali
	AUSL	2	1 NC documentale inerente informativa sull'origine di provenienza 1 NC strutturale presso CPP Erbosa
	NAS	3	1 NC documentale inerente informativa allergeni 1 NC corpo estraneo in fase di somministrazione 1 NC documentale inerente preparazione diete
	Enti Certificazione esterni (Ambito qualità e sicurezza alimentare)	0	Le osservazioni e le opportunità di miglioramento emersi nel corso degli audit, sono stati recepiti e gestiti all'interno del sistema in ottica di miglioramento continuo
Anno Scolastico 2016/17	Comune	45	1 NC relativa ad aspetti strumentali 35 NC di processo 7 NC documentali 2 NC correlate a rilievi analitici
	AUSL	21	1 NC rilevata su CPP di tipo strutturale 17 NC strutturali presso scuole 3 NC correlate a comportamento operatori presso scuole
	NAS	0	-
	Enti di certificazione esterni (Ambito Sistemi Gestione Qualità e Sicurezza alimentare)	0	Le osservazioni e le opportunità di miglioramento emersi nel corso degli audit, sono stati recepiti e gestiti all'interno del sistema in ottica di miglioramento continuo

AUTOCONTROLLI INTERNI

A garanzia della qualità del servizio e dei pasti somministrati, RiBò provvede ad eseguite in autocontrollo, (in accordo con quanto previsto dal sistema di gestione di sicurezza alimentare certificato) delle analisi di laboratorio sia sulle materie prime, sia sui piatti pronti, sia su acqua ed impianti/attrezzature utilizzati presso i Centri di Preparazione Pasti. Inoltre per ogni anno scolastico, sono stati effettuati tamponi su superfici, palmari e prelievi di acqua in 63 refettori.

Si fa notare che i dati riportati in Figura 13 sono comprensivi dei mesi da settembre a giugno.

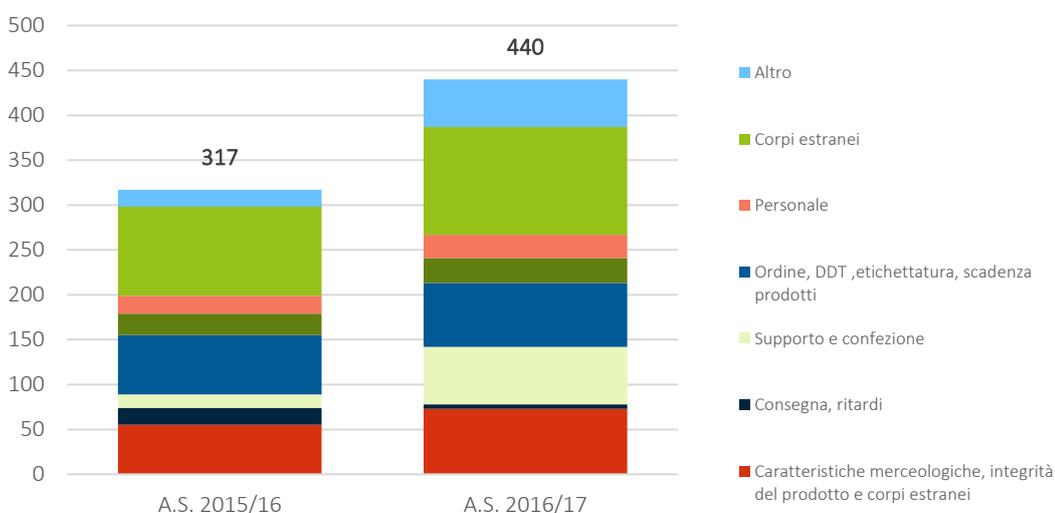
FIGURA 13 - TIPOLOGIA AUTOCONTROLLI EFFETTUATI DA RiBÒ


Le analisi eseguite in autocontrollo per gli Anni Scolastici 2015/16 e 2016/17 non hanno evidenziato Non Conformità interne correlate alla gestione del servizio.



GESTIONE NON CONFORMITÀ INTERNE

RiBò gestisce come Non Conformità le criticità del servizio derivanti da segnalazioni reclami, audit interni o indagini in autocontrollo; le procedure interne di RiBò prevedono che nel caso di Non Conformità venga sviluppata un'attenta analisi delle cause al fine di definire le adeguate azioni correttive da sviluppare per evitare il ripetersi di situazioni difformi.

FIGURA 14 NON CONFORMITÀ REGISTRATE PER ANNO SUDDIVISE SECONDO LA TIPOLOGIA


Come illustrato in Figura 14 nell'ambito dei 2 anni scolastici di riferimento (relativamente al periodo settembre-maggio) si è registrato un incremento delle NC rilevate imputabile a:

- Maggior focus nel monitoraggio, controllo dei ritardi nelle consegne (in particolare del fornitore di trasporti) registrati nella voce «Altro»;
- Registrazione non conformità connesse con le modalità di imballaggio su bancale della merce riferite alla tipologia «Supporto e confezione»;
- Incremento di Non Conformità legate alle «caratteristiche merceologiche, integrità del prodotto e corpi estranei» derivanti anche dalla natura del prodotto biologico e da condizioni climatiche avverse.

La gestione delle NC avviene nel rispetto dei requisiti dei sistemi di gestione aziendale mediante l'ausilio di specifici programmi gestionali (Quarta3), entrati pienamente in funzione a partire da Gennaio 2016; oltre a quanto riportato in Figura 14, nel corso degli audit interni relativi all'applicazione dell'HACCP sono state riscontrate alcune non conformità come riportato in Tabella 8.

TABELLA 8 - DETTAGLIO DELLE NC RISCONTRATE IN CORSO DI AUDIT INTERNO SU HACCP

	N° Non Conformità	Dettagli NC
Anno Scolastico 2015/16	5	Relative alle strutture
	2	Relative alle strutture ed ai processi
Anno Scolastico 2016/17	1	Relative alle strutture
	2	NC 2015/16 ancora aperte per finalizzazione lavori di manutenzione



EMERGENZE – ALLERTE ALIMENTARI

I pasti di emergenza, sia convenzionali che per diete speciali, vengono forniti in caso di eventi eccezionali, imprevedibili ed al di fuori del diretto controllo Ribò quali ad esempio mancanza di acqua, energia, gas, numero ridotto di personale. Al fine di assicurare la continuità del Servizio, Ribò ha definito una serie di azioni utili a contrastare situazione di emergenza è consentire l'erogazione del servizio nello specifico:

- Individuazione di una cucina alternativa di emergenza (Back-up);
- Definizione tipologie di pasto di emergenza da somministrare nel caso di indisponibilità impianti o personale (es. cestini e derrate di emergenza per garantire ad ogni CPP la preparazione di alimenti alternativi);
- Costituzione di una team di emergenza per la gestione di eventi correlati ad assenze o carenza del personale.

TABELLA 9 - DATI RELATIVI AI PASTI DI EMERGENZA SOMMINISTRATI E RELATIVE CAUSE – ANNO SCOLASTICO 2016/17

	Set. – Dic 16	Gen. – Mar. 17	Apr. – Mag. 17
Numero di emergenze verificatesi	0	2	2
Cause delle emergenze	-	<ul style="list-style-type: none"> • Sciopero (CPP Erbosa), • Assemblea sindacale (CPP Erbosa e CPP Casteldebole) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sciopero (CPP Erbosa), • Interruzione energia elettrica (CPP Casteldebole)

Le emergenze aziendali sono state pienamente gestite in modo da garantire la puntuale copertura e consegna del 100% dei pasti; nel corso dell'Anno Scolastico 2016/17 è stata inoltre attivata cautelativamente una procedura di richiamo prodotto per un primo piatto distribuito dal CPP di Erbosa, prontamente richiamato e sostituito con piatto alternativo.

3.2. PROGETTI PER LA SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO

RiBò ha integrato il tema della Sostenibilità Sociale nell'ambito della visione strategica del servizio attraverso l'adozione e valorizzazione di pratiche responsabili, quale elemento distintivo e premiante voluto dalle società GEMEAZ ELIOR e CAMST.

La volontà dell'Organizzazione di operare nell'ambito della sostenibilità sociale si è tradotta in concreto nell'attuazione di una serie di azioni e nella partecipazione a progetti condivisi finalizzati a generare benefici e vantaggi alle parti interessate coinvolte ed al territorio di riferimento.

A partire dal 2015 RiBò ha sviluppato differenti progetti spaziando da azioni volte ad accrescere la cultura dell'educazione alimentare a progetti utili alla riduzione degli scarti ed alla valorizzazione del territorio.

Nel corso dell'Anno Scolastico 2015-2016 è stato creato un tavolo tecnico «Tavolo di Educazione Alimentare (TEA)», composto da RiBò, Comune di Bologna, AUSL di Bologna ed alcuni rappresentanti della scuola e dei genitori con l'obiettivo di valorizzare i temi di educazione alimentare nell'ambito della refezione scolastica.

Attraverso un confronto costruttivo delle parti, son stati introdotti momenti di educazione alla buona alimentazione, volti a migliorare la consapevolezza degli effetti del mangiar sano e quindi a far assumere buoni modelli di comportamento alimentare ai bambini, indirizzandoli verso scelte consapevoli e responsabili.



I principali progetti sviluppati da TEA che hanno visto la partecipazione di RiBò in qualità di gestore del servizio di refezione scolastica sono di seguito descritti e riguardano.

- Progetto frutta MELAI NGHIO T TO;
- Progetto verdure Primi! Una questione di secondi;
- Progetto scarti.

PROGETTO FRUTTA NELLE SCUOLE: MELAI NGHIO T TO



OBBIETTIVO: incrementare il consumo della FRUTTA da parte dei bambini, al fine di raggiungere l'obiettivo delle cinque porzioni giornaliere tra frutta e verdura.

All'inizio dell'Anno Scolastico 2015-2016 attraverso il coinvolgimento di 6 scuole primarie collegate ai 3 centri pasti gestiti da RiBò (2 per ciascun centro pasti), è stato avviato un progetto di educazione alimentare promosso dal Tavolo di Educazione Alimentare: «**MELAI NGHIO T TO**»

Il progetto si proponeva l'obiettivo di aumentare nei piccoli utenti la consapevolezza dell'importanza del consumo di frutta incrementandone i consumi giornalieri. L'iniziativa, ha previsto la consegna da parte di RiBò di frutta fresca già lavata direttamente all'interno delle classi in modo da poter essere consumata dagli utenti come spuntino di metà mattina; tale progetto si è concluso con un bilancio positivo sia per ciò che attiene il messaggio educativo sia per quanto riguarda il maggiore consumo del pasto, testimoniato da una riduzione degli scarti registrata a fine pasto.

PROGETTO VERDURA: PRIMII! UNA QUESTIONE DI SECONDI



OBBIETTIVO: incrementare il consumo della VERDURA da parte dei bambini, per raggiungere cinque porzioni giornaliere tra frutta e verdura

Ad aprile 2017, 3 scuole primarie sono state coinvolte in un nuovo progetto del Tavolo di Educazione Alimentare «**PRIMII! Una questione di secondi**» finalizzato ad incrementare il consumo della VERDURA da parte dei bambini.

La sperimentazione consiste nello sviluppo di una nuova modalità di distribuzione delle pietanze all'interno dei refettori: apertura del pasto con il secondo piatto servito insieme al suo contorno, successiva somministrazione del primo e conclusione con la frutta.

La finalità dell'iniziativa è di aumentare il consumo di verdura e di ridurre gli scarti considerando che spesso i bambini si saziano dopo il primo piatto e non consumano il secondo, ricco di vitamine indispensabili per un'alimentazione sana e corretta. Il progetto ha visto la partecipazione delle scuole di Ercolani e Pavese (in cui era in attivo anche il progetto Last minute market - Progetto SCARTI) in quanto caratterizzate da una elevata percentuale di scarto e da una maggiore facilità di monitoraggio dello stesso.

Il progetto è iniziato in concomitanza con il terzo ciclo di rilevazione annua del progetto Scarti (last minute market) ed è terminato recentemente; i risultati del progetto saranno elaborati e forniti in occasione dell'aggiornamento del presente Bilancio Sociale.



PROGETTO SCARTI: LAST MINUTE MARKET



OBBIETTIVO: monitorare lo spreco di cibo attraverso un sistema di controllo che coinvolge un campione di scuole primarie ed individuare eventuali variazioni di menu per limitare gli scarti andando incontro alle esigenze degli utenti.

Il progetto avviato nell'anno scolastico 2016-2017, della durata di 4 anni, è finalizzato a rilevare lo spreco di cibo nelle scuole attraverso un sistema di monitoraggio che coinvolge un campione di scuole primarie.

In particolare il progetto ha visto impegnate 15 scuole primarie, 5 per ciascun centro pasti (CPP) gestito da RiBò, attraverso 3 rilevazioni quantitative e qualitative annue della durata di 5 settimane scaglionate per CPP, in modo da poter disporre di dati relativi all'intero ciclo dei menu.

La quantità di cibo costituisce uno degli indicatori per valutare il livello di gradimento dei pasti e di conseguenza le eventuali proposte di variazione dei menu e delle ricette utili per il miglioramento del servizio.

- **Rilevazione quantitativa:** consiste nella pesatura a fine pasto del cibo scartato dai bambini suddiviso negli appositi bidoncini identificati con etichetta (PRIMO, SECONDO, CONTORNO); le scodellatrici/addette mensa provvedono successivamente a pesarlo con apposte bilance includendo nella rilevazione anche la quota parte di cibo non somministrato e rimasto nelle gastronomie.
- **Rilevazione qualitativa:** somministrazione di un questionario agli alunni, da svolgere in classe assieme alla collaborazione degli insegnanti, al fine di evidenziare le cause dello scarto.

Il coinvolgimento diretto dei piccoli utenti al progetto e la fattiva collaborazione degli insegnanti e del personale addetto ai refettori all'attività di separazione del cibo non consumato ha inoltre consentito di veicolare un valore educativo all'iniziativa.

Entrando maggiormente nel dettaglio il Progetto si compone delle seguenti fasi principali:

- **Incontri** con gli insegnanti al fine di illustrare gli obiettivi e le modalità operative del progetto
- **Formazione** degli operatori RiBò presso le scuole campionate
- **Rilevazione** qualitativa e quantitativa degli scarti
- **Elaborazione** e presentazione dei risultati

Il progetto è attualmente al primo anno di attuazione, i risultati ottenuti verranno presentati con i report trimestrali nell'ambito del primo aggiornamento del presente Bilancio Sociale.



3.3. COMUNICAZIONE

PORTALE RIBÒ SCUOLA

La scelta strategica legata alla comunicazione del progetto RiBò ha come priorità quella di facilitare la comprensione delle tematiche dell'alimentazione nonché assicurare la piena trasparenza nei confronti delle parti interessate esterne; RiBò ha strutturato i suoi programmi di comunicazione evitando di perdersi in slogan, tabelle o termini tecnici troppo complicati in modo tale da non perdere di vista l'obiettivo principale: parlare ad un'utenza diversificata e fornire informazioni semplici e verificabili sul tema della refezione scolastica nel Comune di Bologna.

RiBò raggiunge le famiglie dei bambini e la collettività principalmente attraverso il portale www.riboscuola.it quale strumento di comunicazione e parte integrante del servizio per una puntuale informazione sul delicato tema della ristorazione scolastica.

LA MASCOTTE RIBÒ



Per comunicare in maniera chiara ed immediata con i più piccoli, ed attivare un processo di coinvolgimento ed educazione sul tema dell'alimentazione si è scelto di utilizzare la MASCOTTE RiBò, un rinoceronte bianco, mansueto, simpatico e gioioso che parla lo stesso linguaggio dei bambini e propone giochi ed attività.

Attraverso il suo intervento e con il supporto dei genitori, i più piccoli possono approcciarsi in maniera guidata ai temi utili dell'alimentazione.

- Attraverso la sezione **PER SAPERNE DI PIÙ** si forniscono utili schede che, possono preparare i bambini a cibi e sapori nuovi attraverso lo stimolo, la curiosità ed il gioco.
- Attraverso la sezione **LE AVVENTURE DI RIBÒ** vengono affrontati temi di educazione alimentare di informazione ed informazione come ad esempio la stagionalità della frutta e verdura.

Il portale RiBò ha la funzione fondamentale di fornire tutta una serie di informazioni di interesse per gli utenti del Servizio nonché facilitare l'interazione con i genitori e le parti interessate esterne coinvolte su diverse tematiche quali ad esempio:

- Menu forniti giornalmente ed eventuali variazioni;
- Consigli e buone pratiche di alimentazione;
- Informazione attraverso pubblicazione di schede ludico-educative;
- Richieste e gestione di diete speciali;
- Segnalazioni e reclami;
- Gestione degli assaggi;
- Schede tecniche degli alimenti usati per le preparazioni.

L'elevata integrazione del portale permette di declinare a seconda della tipologia di parte interessata le informazioni in modo da comunicare efficacemente e soddisfare le diverse esigenze di comunicazione in funzione dei profili di utenti coinvolti. Il sito è costituito da una sezione pubblica liberamente accessibile a tutte le parti interessate e un'area riservata i cui contenuti sono visibili in base alle tipologie di utente (genitori, insegnanti/educatori, commessa mensa etc.); per l'accesso è necessario seguire una specifica procedura di registrazione ed autenticazione a tutela della privacy e delle informazioni contenute.



FIGURA 15 - ORGANIZZAZIONE DEL SITO RIBÒ E CORRELAZIONE CON STRUMENTI INFORMATIVI DEL SERVIZIO



Attraverso il sito ed il suo costante aggiornamento vengono gestiti sia aspetti informativi e divulgativi sia informazioni tecniche e di performance attraverso la pubblicazione di report grafici e del «Cruscotto indicatori».

COMUNICAZIONE SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA RIBÒ

Nell'ambito di RIBÒ sono state definite delle specifiche funzioni dedicate alla gestione della comunicazione con i giornalisti, delle relazioni istituzionali e con i genitori, nonché della gestione emergenze e Customer Service.

Le relazioni quotidiane con le diverse parti interessate permettono di mantenere stabili gli equilibri tra i vari attori coinvolti, nonché monitorare l'efficacia e l'adeguatezza del servizio di refezione scolastica di RIBÒ; entrando maggiormente nel dettaglio le attività di comunicazione includono tra l'altro:

- Puntuale aggiornamento sulle performance del servizio realizzato mediante l'ausilio di indicatori mensili, trimestrali ed annuali e relazioni a supporto;
- Confronto costante con il Tavolo di Educazione Alimentare, la Commissione Mensa Cittadina di Bologna, e la Commissione Mensa Scolastica (descritti approfonditamente al capitolo 3.2);
- Comunicazione con gli enti di controllo es. ASL/NAS funzionale a garantire massima collaborazione nelle attività di verifica e controllo;
- Coinvolgimento della filiera di fornitura al fine di gestire gli aspetti di sicurezza alimentare e garantire un costante aggiornamento delle schede tecniche delle materie prime utilizzate per la preparazione dei menù;
- Sviluppo Comunicati stampa su tematiche afferenti la refezione Scolastica.



In Tabella 10 si riporta un prospetto riassuntivo delle principali attività di comunicazione RiBò realizzate nei due Anni Scolastici di riferimento.

TABELLA 10 - CONSUNTIVO DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE RI BÒ

	COSA	A CHI	PERCHE'
Nov-2015	Presentazione del progetto RiBò	Commissione Mensa Cittadina	Condividere le caratteristiche del nuovo portale e le tempistiche di attivazione delle nuove sezioni
Nov-2015	Il servizio RiBò	Commissione Consiliare Comune di Bologna	Presentare il valore aggiunto del servizio
Nov-2015	Sviluppo programmi di educazione alimentare	Commissione Mensa Cittadina	Fornire un aggiornamento in merito alle attività di comunicazione
Dic-2015	Il servizio RiBò attraverso un tour nei tre centri pasto	Consiglieri comunali e giornalisti	Far conoscere le cucine e le persone, entrare nel mondo produttivo di RiBò
Set-2016	Avanzamento lavori/progetti previsti in capitolato	Commissione Mensa Cittadina	Comunicare le novità e gli impegni del servizio di refezione scolastica RiBò
Dic-2016	Presentazione del progetto Scarti attraverso un filmato con interviste inviato alle redazioni locali	Genitori/comunità	Far conoscere il progetto Scarti
Dic-2016	Auguri di natale con consegna di un gadget a tutti i centri pasto: righello	Genitori	Favorire la comunicazione ed i rapporti con gli stakeholder
Gen-2017	Comunicare i risultati del monitoraggio del servizio, fornire aggiornamenti sui progetti ed attività in corso, discutere della carta dei servizi	Commissione Mensa Cittadina	Favorire la creazione di un servizio partecipato e condiviso con le varie parti interessate
Feb-2017	SPRECOZERO DAY- Case history: Monitoraggio scarti-mensa nelle scuole di Bologna	Genitori/Comunità	Attraverso una giornata di studio fornire strumenti concreti e utili all'incremento delle politiche locali di contrasto ad ogni forma di spreco: cibo, energie, acqua, farmaci, rifiuti, mobilità ecc.
Mar-2017	Rispondere a quesiti vari informando dello stato dei lavori	Commissione Consiliare Comune di Bologna, consiglieri comunali, genitori, sindacati, giornalisti	Favorire la creazione di un servizio partecipato e condiviso con le varie parti interessate
Mag-2017	Rispondere a quesiti vari informando dello stato dei lavori	Commissione Mensa Cittadina, consiglieri comunali, genitori, sindacati, giornalisti	Favorire la creazione di un servizio partecipato e condiviso con le varie parti interessate



COMUNICAZIONE INTERNA E FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione e la crescita professionale sono considerati un requisito rilevante per garantire il mantenimento di un'elevata qualità ed efficienza del servizio RiBò; al fine di assicurare un adeguato livello di competenza del personale operativo è prevista l'erogazione di periodici interventi formativi con particolare riferimento alle seguenti aree tematiche

- Formazione addetti allo scodellamento, in considerazione del loro ruolo di interfaccia con gli utenti all'interno delle scuole e dell'importanza delle corrette grammature da fornire agli alunni ai fini di una alimentazione bilanciata e della riduzione degli scarti (30% dell'attività formativa nell'anno scolastico 2015/16 e ben il 49% per i 2016/17).
- Formazione dei lavoratori in tema di Salute e Sicurezza dei Luoghi di lavoro (36% dell'attività formativa anno scolastico 2015/16 e 22% per il 2016/17).

In Tabella 11 sono riassunte le principali attività di formazione sviluppate al personale operativo RiBò nel periodo da settembre a giugno dei due anni scolastici di riferimento.

È stata inoltre effettuata, su specifica richiesta del Comune di Bologna, attività di formazione dedicata agli operatori delle Scuole dell'Infanzia comunali sul regolamento per lo scodellamento al fine di fornire adeguate nozioni sul trattamento delle diete e dei dati sensibili degli utenti coinvolti.

TABELLA 11 - CONSUNTIVO FORMAZIONE EROGATA

Anno Scolastico	TEMI TRATTATI	ORE	TOTALE ORE
2015/16	Utilizzo detersivi ecologici a basso impatto ambientale	57	1.532
	NORME SERIE ISO e ISO 22000 gestione sicurezza alimentare, applicazione autocontrollo e gestione delle emergenze	143	
	ISO 22005 Rintracciabilità prodotti alimentari	131	
	Analisi dei requisiti contrattuali	77	
	Monitoraggio del servizio, verifica, confronto e risoluzione (trattamento non conformità)	16	
	Produzione, distribuzione e rintracciabilità pasti speciali (diete)	29	
	Regolamento per lo scodellamento con nozioni sul trattamento delle diete e dei dati sensibili	461	
	Regolamento per scodellamento per Assistenti sul Territorio	9	
	Salute e sicurezza negli ambienti di lavoro	556	
Istruzioni per addetti al trasporto pasti (NCV)	52		
2016/17	Utilizzo detersivi ecologici a basso impatto ambientale	57	1.783
	Gestione Sistema Qualità e Norme Serie ISO Autocontrollo – Gestione Emergenze	326	
	Analisi dei requisiti contrattuali	32	
	Monitoraggio del servizio, verifica, confronto e risoluzione	4	
	Produzione, distribuzione e rintracciabilità pasti speciali (diete)	17	
	Regolamento per lo scodellamento con nozioni sul trattamento delle diete e dei dati sensibili	874	
	Regolamento per scodellamento per Assistenti sul Territorio	11	
	Salute e sicurezza negli ambienti di lavoro	397	
	Istruzioni per addetti al trasporto pasti (NCV)	48	
Formazione ASL Dipartimento Sanità Pubblica sulla ristorazione scolastica	18		



3.4. SEGNALAZIONE E RECLAMI

Nell'ambito del Sistema di Gestione RiBò sono state stabilite specifiche procedure per la gestione delle segnalazioni, dei reclami e delle eventuali richieste di informazioni ricevute nell'ambito del Servizio; tali elementi vengono considerati prioritari da RiBò al fine di garantire un miglioramento continuo delle proprie prestazioni sia dal punto di vista qualitativo sia in termini di sicurezza alimentare.

GESTIONE SEGNALAZIONI

Un metodo di comunicazione diretta tra RiBò e tutti gli stakeholder (es persona registrata senza associazione figlio) è rappresentato dalla possibilità di effettuare segnalazioni sul sito www.riboscuola.it; il sistema consente una gestione che permette di tracciare le tempistiche di risposta e la relativa chiusura.

Questo sistema, introdotto a partire dall'anno scolastico 2016/17, viene gestito da uno staff dedicato ed è in continuo miglioramento per quanto riguarda efficacia ed efficienza. Oltre all'estrazione dei report completi, il metodo di comunicazione dei risultati più rapido consiste nel "cruscotto", una rappresentazione grafica all'interno della quale vengono riportate il numero di segnalazioni ricevute, il numero di segnalazioni chiuse ed il tempo medio di chiusura (in ore) per un dato periodo selezionato.

Nelle seguenti figure si riportano i cruscotti relativi al secondo e terzo trimestre dell'Anno Scolastico 2016/17, periodi nei quali l'utilizzo è entrato a regime e si possono così trovare indicatori affidabili.

FIGURA 16 - CRUSCOTTO DELLE SEGNALAZIONI RELATIVO AL SECONDO TRIMESTRE DELL'ANNO SCOLASTICO 2016/17

Specificare il periodo che si desidera visualizzare

Dal Al

Andamento Segnalazioni



FIGURA 17 - CRUSCOTTO DELLE SEGNALAZIONI RELATIVO AL TERZO TRIMESTRE DELL'ANNO SCOLASTICO 2016/17

Specificare il periodo **Segnalazioni**

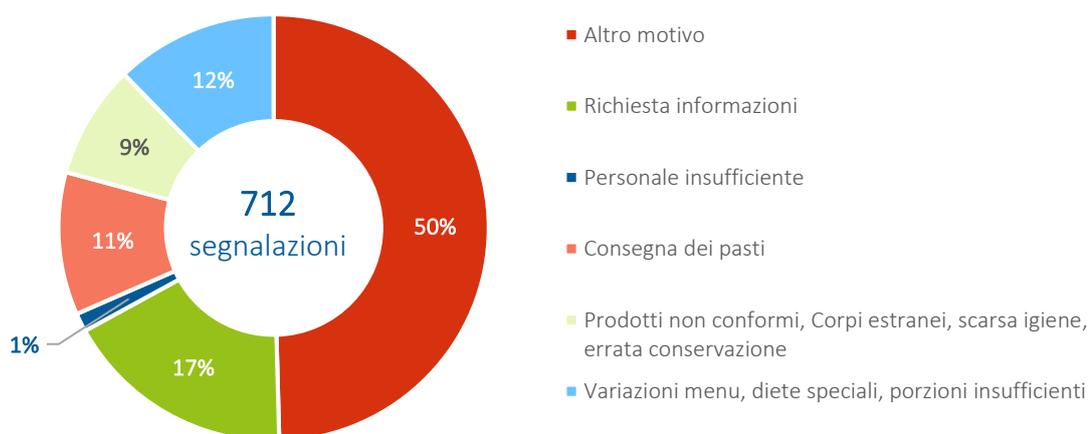
Dal **01/03/2017** Al **31/05/2017** [Visualizza](#)

Andamento Segnalazioni



Tutte le segnalazioni vengono classificate in base alla motivazione, così come riportato nella seguente Figura 18. All'interno della generica categoria "Altro motivo" sono comprese varie tipologie di segnalazioni, dagli apprezzamenti o mancato gradimento del menu ad informazioni relative agli assaggi svolti; sono inoltre presenti in questa categoria molte segnalazioni relative allo sviluppo e miglioramento del portale stesso.

FIGURA 18 - MOTIVAZIONI DELLE SEGNALAZIONI RICEVUTE DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 2016/17



Nel corso dell'anno scolastico 2016/17, il numero di segnalazioni e/o richieste di informazioni si è mantenuto nel complesso costante.



FIGURA 19 - NUMERO DI SEGNALAZIONI RICEVUTE (TRIMESTRI ANNO SCOLASTICO 2016/17)

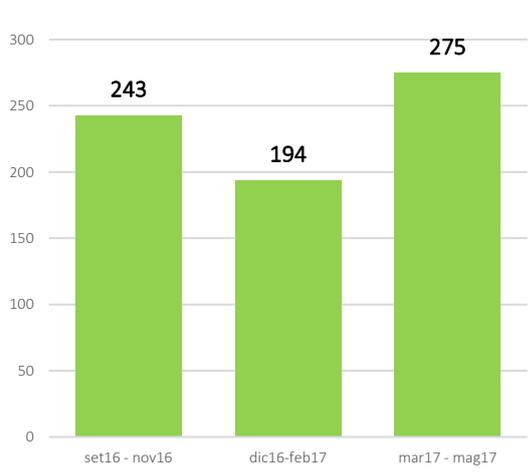
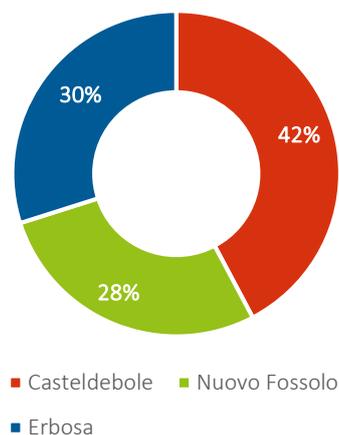


FIGURA 20 SUDDIVISIONE DELLE SEGNALAZIONI IN BASE AL CPP DI RIFERIMENTO, PER L'ANNO SCOLASTICO 2016/17



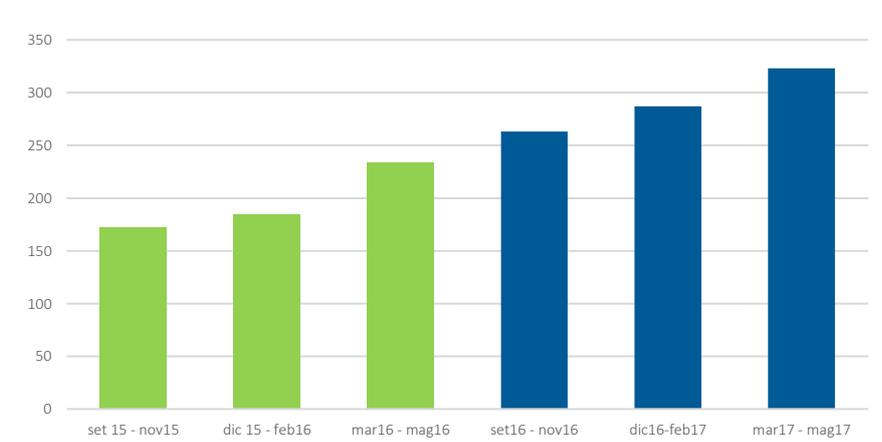
3.5. RAPPORTI CON LE COMUNITÀ LOCALI: COLLETTIVITA' ED UTENTI

INDAGINI SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO SUL TERRITORIO

Uno dei principali elementi che permette un continuo e costante monitoraggio del rapporto con la Comunità Locale (intesa come raggruppamento di parti interessate quali genitori, insegnanti, alunni, CMS, CMC, Cittadini) è rappresentato dallo sviluppo di indagini sul gradimento del servizio; in particolare il gradimento dei pasti da parte degli alunni viene monitorato grazie a verifiche puntuali sulla percezione della qualità e della quantità del cibo fornito condotte da personale RiBò qualificato presente sul territorio.

Considerando l'utilità dei risultati emersi, la frequenza di indagine è aumentata nel corso degli ultimi due anni scolastici, arrivando ad un numero massimo pari a 122 nel mese di maggio 2017.

FIGURA 21 - NUMERO DI INDAGINI DI GRADIMENTO EFFETTUATE (TRIMESTRI ANNI SCOLASTICI 2015/16 E 2016/17)



La valutazione del gradimento è effettuata in base all'osservazione condotta presso i refettori durante il servizio di refezione, seguendo una specifica scala numerica (Tabella 12) che a partire da settembre 2016 è stata modificata per rendere maggiormente comprensibile la valutazione e confrontabili i risultati rilevati in anni scolastici differenti; di seguito si riporta l'analisi degli indici di gradimento derivante dall'indagine relativa all'Anno Scolastico 2016/2017.

FIGURA 22 - ANDAMENTO DEI RISULTATI RELATIVI AD INDAGINI DI GRADIMENTO SULLA QUALITÀ E QUANTITÀ DEI PASTI FORNITI (ANNO SCOLASTICO 2016/17)

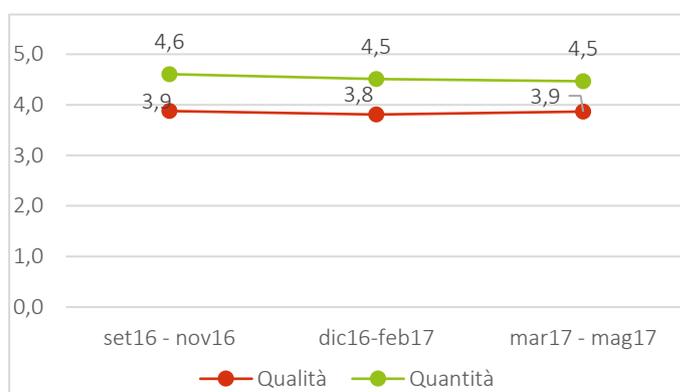


TABELLA 12 - SCALA DI VALORI PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO PER L'ANNO SCOLASTICO 2016/17

VALUTAZIONE	CRITERIO
Decisamente positivo	Da 4.1 a 5.0
Positivo	Da 3.1 a 4.0
Neutro	Da 2.1 a 3.0
Negativo	Da 1.1 a 2.0
Decisamente negativo	Da 0 a 1.0

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO: CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Nel mese di aprile 2017 è stato condotto un sondaggio specifico sul gradimento del servizio di refezione scolastica sugli alunni di 10 scuole primarie e di una scuola secondaria inferiore, basato sui menu provenienti da tutti i CPP ed oltre 6.000 bambini.

Il sondaggio, volto a registrare il gradimento delle diverse portate e la quantità di prodotto consumato (i risultati relativi agli scarti sono riportati in seguito), è stato svolto per mezzo di un questionario dedicato per agevolare la compilazione da parte dei bambini tramite la scelta di una "faccina" più o meno sorridente. I risultati sono stati analizzati e hanno fornito esiti favorevoli, mostrando un buon livello di gradimento per il menu ed un grande apprezzamento per i primi piatti.

FIGURA 23 - RISULTATI DEL SONDAGGIO SVOLTO IN APRILE 2017, PER PORTATA

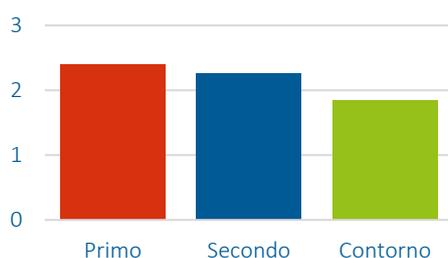


TABELLA 13 - SCALA DI VALUTAZIONE SONDAGGIO APRILE 2017

VALUTAZIONE	CRITERIO
Ottimo	3
Discreto	2
Scadente	1



GESTIONE ASSAGGI

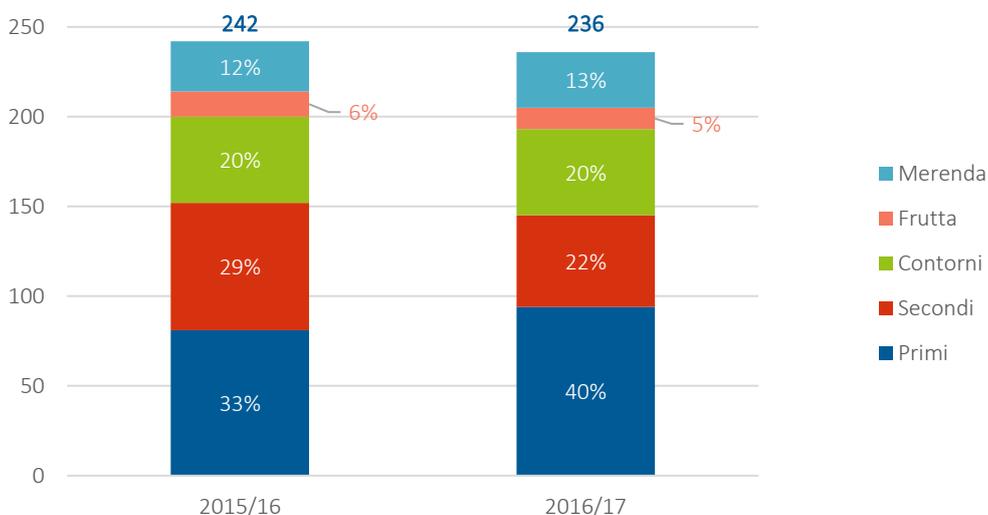
Oltre alle indagini sul gradimento condotte a campione da RiBò, è possibile monitorare il gradimento degli utenti grazie agli assaggi effettuati da genitori, insegnanti, personale scolastico e personale comunale; tutti questi soggetti, una volta autorizzati, possono recarsi presso i refettori ed effettuare l'assaggio del menu giornaliero.

I risultati di tale assaggio (uniti all'osservazione generale del gradimento degli alunni nel refettorio) vengono riportati dalla persona al Portale «RiBò per Te» per mezzo dello specifico «Modulo Assaggi», che richiede valutazioni su:

- Aspetto;
- Sapore;
- Gradimento dei bambini;
- Quantità.

Il numero di assaggi risulta piuttosto elevato per i due anni scolastici, passando da 3.979 dell'Anno Scolastico 2015/16 ai 3.670 dell'Anno Scolastico 2016/17; i piatti coinvolti sono stati oltre 200, come riportato nella seguente Figura 24.

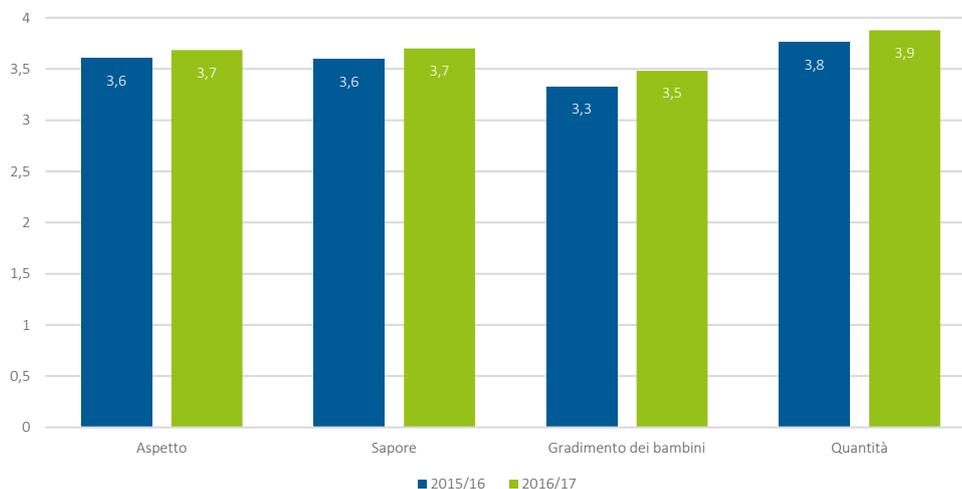
FIGURA 24 NUMERO DI PIATTI ASSAGGIATI PER MONITORAGGIO GRADIMENTO



Il gradimento viene registrato in una scala analoga a quella utilizzata per le indagini sul gradimento condotte dal personale qualificato RiBò; nel corso dei due anni scolastici, complessivamente, il gradimento medio delle quattro portate è risultato in aumento per ciascun indicatore.



FIGURA 25 - RISULTATI DEGLI ASSAGGI CONDOTTI NEL CORSO DEGLI ANNI SCOLASTICI 2015/16 E 2016/17

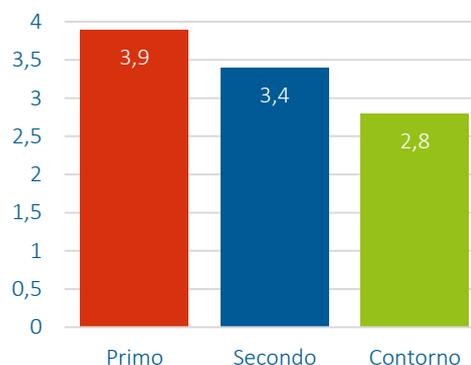


Analizzando nello specifico i risultati per il menu invernale suddivisi per portata (Figura 26 e 27) è stato possibile confermare i risultati di gradimento ottenuti dalle indagini precedentemente sviluppate.

FIGURA 26 NUMERO DI ASSAGGI SVOLTI PER IL MENU INVERNALE 2016/17, PER PORTATA



FIGURA 27 RISULTATI DEGLI ASSAGGI SVOLTI SUI PIATTI DEL MENU INVERNALE 2016/17, PER PORTATA



LA CONDIVISIONE DI NUOVE RICETTE: PIATTI DA SCOPRIRE

RiBò in accordo con l'Ufficio Scuola, Commissione Mensa, SIAN di Bologna e AUSL sviluppa nuove proposte a carattere «sperimentale» per valutare il gradimento da parte dei bambini e di genitori ed insegnanti.

Le nuove ricette sono create e proposte per dare ancora più varietà di sapori ai menu, dando importanza ai piatti della tradizione locale e ai prodotti stagionali; contrassegnate dall'icona del cappello da chef, possono essere assaggiate e valutate da insegnanti e personale scolastico, Commissione Mensa e genitori, così da renderli protagonisti delle scelte alimentari. In occasione delle proposte di nuovi piatti, RiBò è impegnata a predisporre una scheda ad uso di genitori ed insegnanti contenente alcune informazioni utili alla presentazione del nuovo piatto ai bambini: origini dell'alimento, proposta di ricette da fare a casa.



Il gradimento delle nuove ricette proposte viene monitorato con gli stessi strumenti utilizzati per il monitoraggio del gradimento generale (indagini del personale qualificato ed assaggi di genitori/insegnanti/personale scolastico e comunale), effettuando però l'estrazione dei risultati specifici in modo da verificare l'apprezzamento delle singole ricette. Nel corso dell'anno scolastico 2016/17, sono state condotte un totale di 335 indagini e di 276 assaggi sui nuovi piatti proposti, suddivisi come illustrato nelle seguenti figure.

FIGURA 28 NUOVI PIATTI PROPOSTI DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 2016/17, SUDDIVISI PER PORTATA

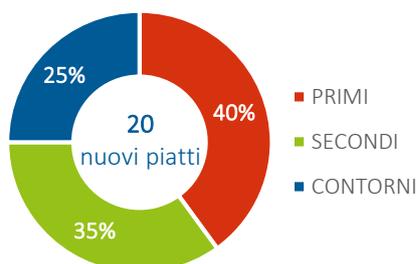


FIGURA 29 NUMERO DI INDAGINI SUL GRADIMENTO EFFETTUATE DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 2016/17, SUDDIVISI PER PORTATA

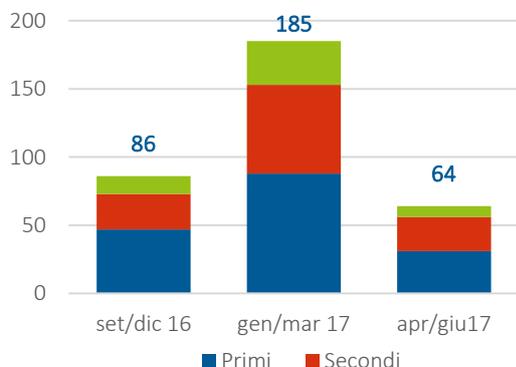
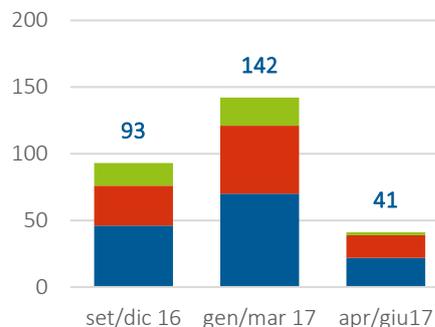


FIGURA 30 NUMERO DI ASSAGGI EFFETTUATI DURANTE L'ANNO SCOLASTICO 2016/17, SUDDIVISI PER PORTATA



RAPPORTI CON CMC, CMS

Commissione Mensa Cittadina (CMC) e le Commissioni Mensa Scolastiche (CMS) istituite nel 2013 dal Comune di Bologna rappresentano interlocutori primari per il controllo e lo sviluppo del servizio.

Tali organi sono nati con l'intento di conseguire un sempre maggiore coinvolgimento dei genitori nel controllo, monitoraggio e miglioramento del servizio di refezione; Ribò si interfaccia con tali organi della comunità locale con particolare riferimento alle seguenti tematiche:

- Condivisione dei Menù
- Gestione delle prove di assaggio (approfondimento paragrafo 3.5);
- Condivisione avanzamento dei programmi di educazione alimentare nell'ambito dello specifico Tavolo Tecnico TEA (approfondimento paragrafo 3.2);
- Rendicontazione sull'avanzamento dei progetti.



4. DIMENSIONE SOCIALE RIBÒ

Uno dei punti di forza del servizio RiBò risiede nel capitale umano coinvolto nell'erogazione del Servizio di ristorazione pertanto la dimensione che riguarda la gestione delle Risorse Umane è un elemento distintivo delle due organizzazioni ELIOR GEMEAZ e CAMST; entrambi hanno implementato Sistemi di Gestione Responsabilità Sociale in conformità alla norma internazionale SA8000:2014^[4] contribuendo a generare e garantire condizioni di benessere nel rispetto delle differenze culturali e dei diritti dei lavoratori e delle comunità locali.

"I DIPENDENTI RiBò SONO TUTELATI DALLA APPLICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE SA8000"

LA NORMA SA8000:2014 è uno standard internazionale emanato dal SAI (Social Accountability International), un'associazione non governativa con sede a New York che promuove i diritti dei lavoratori in tutto il mondo.

Lo standard è il punto di riferimento nella gestione della responsabilità sociale delle organizzazioni, volto alla tutela ed al miglioramento delle condizioni lavorative lungo la filiera mediante l'implementazione di un modello di gestione aziendale rispettoso dei diritti dei lavoratori

L'impegno assunto in relazione all'applicazione di un Sistema di Gestione SA8000 è garanzia di una filosofia di management che aspira a creare un ambiente di lavoro sano tale da consentire il miglioramento della qualità della vita aziendale, il coinvolgimento del personale e la crescita professionale; i requisiti SA8000 vengono applicati oltre che nella gestione del personale diretto RiBò anche dalla forza lavoro operante lungo la filiera secondo diversi livelli di controllo.

Ai fini della corretta comprensione della dimensione sociale di RiBò risulta importante evidenziare che la forza lavoro coinvolta nel servizio diretto RiBò comprende una quota pari al 71% (dato 2017) di scodellatori non direttamente costituito da personale del ATI.

TABELLA 14 SUDDIVISIONE PER GENERE PERSONALE INTERNO ED ESTERNO

	Anno Scolastico 2015/16		Anno Scolastico 2016/17	
				
CUOCHI E ADDETTI ALLA PREPARAZIONE DEL PASTO	28	52	26	52
CUOCHI E ADDETTI ALLA PREPARAZIONE DEL PASTO PER LE DIETE	1	12	1	13
PERSONALE UFFICI	0	16	1	17
SCODELLATORI DIRETTI	4	98	3	94
SCODELLATORI INDIRETTI	29	189	28	207
TOTALI	62	367	59	383

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Di seguito sono presentati i dati principali relativi alle composizioni del personale diretto RiBò; a chiusura del capitolo è riportato un focus sugli indicatori relativi al personale scodellatore non diretto; i dati sono stati forniti dalle Direzioni GEMEAZ ELIOR e CAMST Risorse Umane e HSE per specifica competenza di gestione.

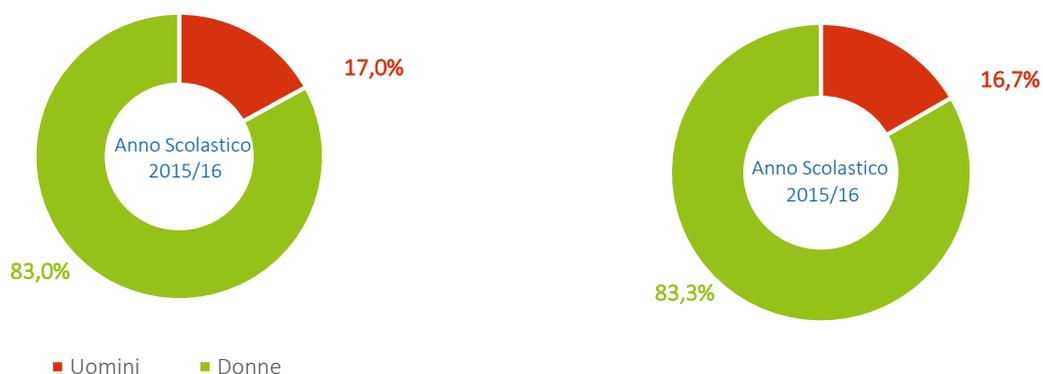


4.1. COMPOSIZIONE ORGANICO E CONTRATTI DI LAVORO

Di seguito si riportano una serie di indicatori correlati al servizio RiBò ed alle principali dinamiche connesse con la forza lavoro diretta; particolare attenzione è stata posta alla composizione del personale, alla suddivisione delle mansioni ed all'inquadramento contrattuale.

Dal punto di vista della suddivisione del personale per genere, l'indicatore evidenzia un'elevata quota di donne nella forza lavoro (maggiore dell'80%), in linea con lo scenario tipico della ristorazione collettiva.

FIGURA 31 - SUDDIVISIONE PERSONALE DIRETTO RIBÒ PER GENERE



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

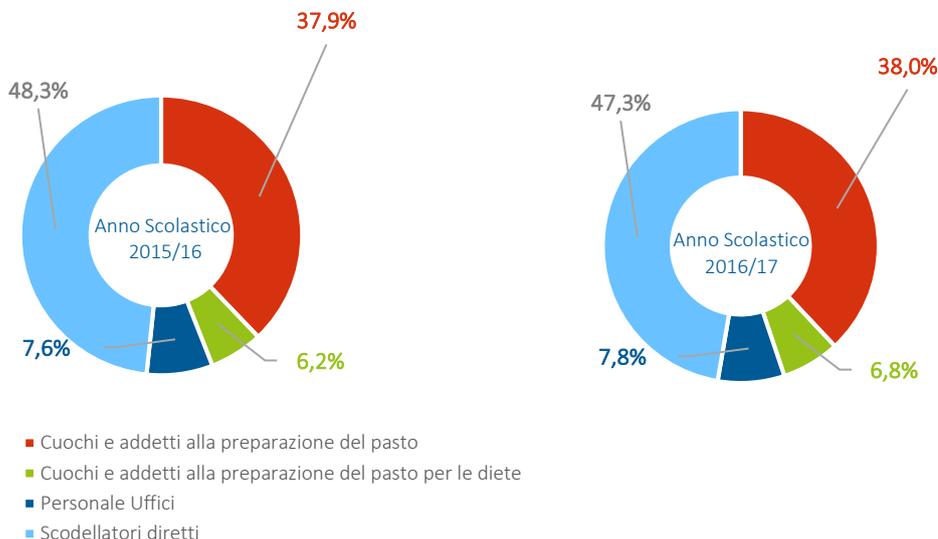
TABELLA 15 - SUDDIVISIONE PER GENERE ED AREA

	Anno Scolastico 2015/16		Anno Scolastico 2016/17	
OPERATIVI	36	160	33	158
ADDETTI UFFICI	0	18	0	19
TOTALI	36	178	33	177

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Dal punto di vista della composizione della forza lavoro per mansione in Figura 32 è riportata la distinzione del personale che si occupa delle attività operative e di quelle gestionali; ai fini della comprensione del dato si ricorda che per l'attività di scodellamento è previsto l'utilizzo di circa il 65% di personale esterno.



FIGURA 32 - SUDDIVISIONE DEL PERSONALE PER MANSIONE


Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

4.2. LAVORO MINORILE

Nella gestione del servizio RiBò non sono impegnati lavoratori con età inferiore ai 16 anni soggetti all'obbligo scolastico; il divieto è imposto anche lungo la catena di fornitura del servizio attraverso adeguate valutazioni e selezioni dei fornitori e attuando adeguate azioni di controllo e monitoraggio.

Anche se la realtà lavorativa, il contesto territoriale operativo e la politica di gestione con cui viene erogato il servizio RiBò rendono altamente improbabile la rilevazione di casi di lavoro infantile, sono comunque previste dalle società GEMEAZ ELIOR e CAMST procedure di rimedio al lavoro infantile, così come previsto dalla norma SA8000.

In Tabella 16 è riportata la distinzione dei lavoratori per anzianità anagrafica.

TABELLA 16 - ANZIANITÀ ANAGRAFICA PER GENERE DIPENDENTI RIBÒ

ETA [ANNI]	Anno Scolastico 2015/16		Anno scolastico 2016/17	
				
<18	0	0	0	0
18-29	2	4	2	5
30-40	6	35	6	30
41-50	19	91	16	84
51-60	10	43	11	49
>60	1	3	0	7

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento



4.3. LAVORO FORZATO ED OBBLIGATO

Per l'erogazione del servizio RiBò non si ricorre o si sostiene lavoro forzato o obbligato né si ammettono prestazioni di lavoro ottenute in maniera coercitiva.

Tutto il personale impiegato lavora volontariamente secondo regolari Contratti⁹ e viene periodicamente informato sui propri diritti e doveri al fine di garantire una adeguata consapevolezza; ad oggi non sono pervenute segnalazioni correlate a casi di lavoro forzato o obbligato per i dipendenti operanti nel servizio RiBò.

Di seguito si riportano a titolo esemplificativo due indicatori che evidenzino la libera fruizione di ore per i casi specifici di permesso per maternità e sciopero.

TABELLA 17 - ORE DI PERMESSO PER MATERNITÀ E ORE DI SCIOPERO

	Anno Scolastico 2015/16	Anno Scolastico 2016/17
ORE DI PERMESSO PER MATERNITA'	2.053	3.468
ORE DI SCIOPERO	1.394	1.049

4.4. SALUTE E SICUREZZA

Il servizio RiBò è realizzato in ambienti di lavoro in cui sono adottate politiche e strategie operative finalizzate a tutelare e garantire la Salute e Sicurezza dei lavoratori nel rispetto delle norme cogenti in materia e nell'ottica del miglioramento continuo; tale orientamento si è tradotto nell'applicazione volontaria da parte di ELIOR E CAMST di un Sistema di Gestione Sicurezza certificato in accordo allo standard **OHSAS 18001** che definisce i requisiti per valutare e gestire i rischi per i lavoratori attraverso adeguate misure di prevenzione e protezione finalizzate a minimizzare tecnicamente praticabile, le cause di pericolo nell'ambiente di lavoro.

In Tabella 18 (Fonte responsabili HSE GEMEAZ ELIOR e CAMST) si riportano gli indicatori relativi agli infortuni registrati in RiBò nei 2 Anni Scolastici di Riferimento che come evidenziato nel dettaglio della figura 33 risultano tipici del settore ristorazione.

TABELLA 18 - INDICATORI CORRELATI ALLA SALUTE E SICUREZZA

	Anno Scolastico 2015/16	Anno Scolastico 2016/17
ORE LAVORATE	177.497	160.235
NUMERO DI INFORTUNI	10	13
NUMERO DI GIORNI PERSI PER INFORTUNI	148	191
NUMERO RICHIESTE MALATTIE PROFESSIONALI	0	0

⁹ CCNL di riferimento Turismo e Pubblici Esercizi



La prestazione in ambito Sicurezza viene valutata in base all'analisi dei seguenti indici infortunistici; i dati utilizzati sono raccolti per singola unità operativa ed aggregati al fine di fornire una performance complessiva del servizio:

- INDICE DI FREQUENZA (IF) - correla il numero di infortuni alla misura dell'esposizione al rischio
- INDICE DI GRAVITA' (IG) - mette in relazione la gravità dell'infortunio e la misura dell'esposizione

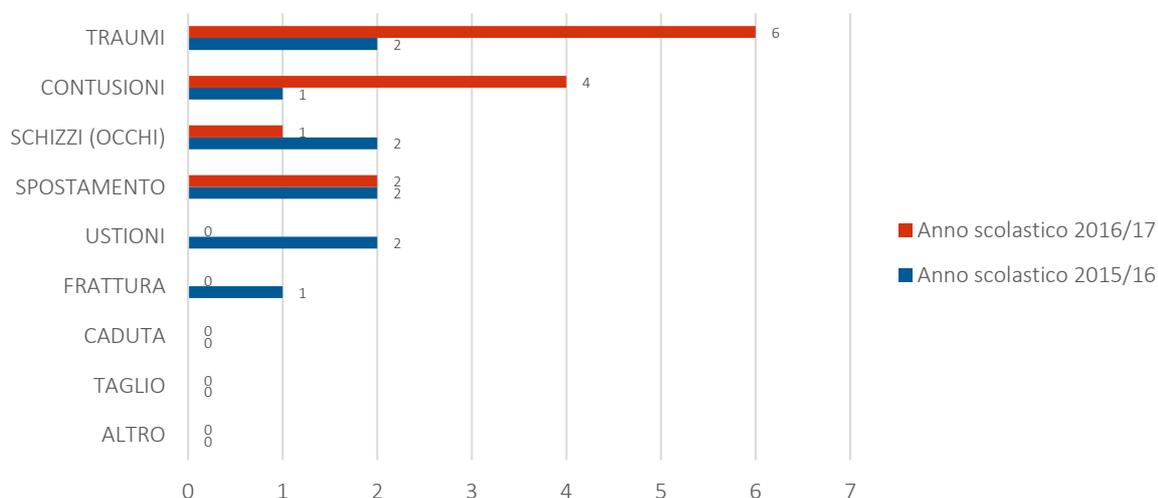
TABELLA 19 - INDICI INFORTUNISTICI

	Anno Scolastico 2015/16	Anno Scolastico 2016/17
INDICE DI FREQUENZA	56,34	81,13
INDICE DI GRAVITA'	0,83	1,19

L'incremento degli indici nell'A.S. 2016/17 è correlato al verificarsi di un evento infortunistico da schiacciamento verificatosi nel CPP di Casteldebole nei primi mesi del 2017, evento prontamente preso in esame e gestito all'interno del sistema di gestione OHSAS 18001 applicato sul sito.

Al fine di perseguire il miglioramento continuo; RiBò provvede a sviluppare un'attenta analisi delle cause di infortunio al fine di stabilire azioni dedicate alla riduzione dei rischi; di seguito è riportata la distinzione degli infortuni registrati nei 2 anni di riferimento suddivisi per causa.

FIGURA 33 – NUMERO DI INFORTUNI PER TIPOLOGIE



Nel periodo di riferimento, al fine di migliorare le condizioni di salute e sicurezza, sono state avviate diverse iniziative tra cui è opportuno segnalare

- Per i siti di Casteldebole ed Erbosa riduzione del rischio da movimentazione manuale dei carichi realizzata attraverso limitazione dei pesi movimentati attraverso la sostituzione dei contenitori in acciaio inox a doppia camera per la veicolazione dei pasti con contenitori in poliuretano espanso e bacinella inox.
- Per il sito di Fossolo adozione di specifiche modalità operative per la gestione della pulizia griglie a terra, di accesso ai materiali su piani superiori e gestione portoni basculanti utili ad incrementare le condizioni operative di sicurezza degli operatori.



Il miglioramento e la corretta gestione della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro viene inoltre costantemente perseguito attraverso una continua formazione ed informazione dei lavoratori; negli anni scolastici 2015-2016 e 2016-2017 sono state erogate rispettivamente 464 e 428 ore di formazione dedicate a temi di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro.

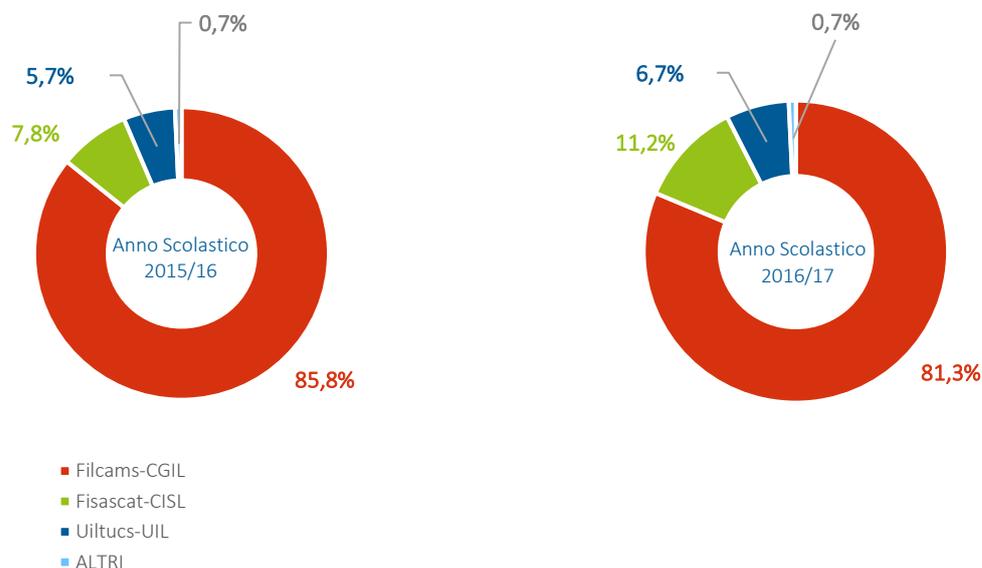
4.5. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE-DIRITTO CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Ai lavoratori RiBò è assicurato il diritto di formare, aderire ai sindacati nonché di eleggere i propri rappresentanti e di svolgere attività sindacali (es. utilizzare ore di permesso sindacali, aderire agli scioperi etc.) così come previsto dalla vigente normativa di riferimento e dal CCN Turismo e Pubblici Esercizi.

In accordo allo Standard di riferimento SA8000, i lavoratori operanti nel servizio RiBò sono invitati ed incentivati ad assumere un ruolo attivo nel Sistema di Responsabilità Sociale in alcun caso sono soggetti a discriminazioni, vessazioni intimidazioni o ritorsioni da parte dell'organizzazione.

In Figura 34 e Tabella 20 sono riportati gli indicatori monitorati da RiBò in relazione alla tematica Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva.

FIGURA 34 - SUDDIVISIONE LAVORATORI ISCRITTI AL SINDACATI



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

TABELLA 20 - INDICATORI RELATIVI ALLA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE

	A.S. 2015/16	A.S. 2016/17
N° ISCRITTI AL SINDACATO	141	134
N° RSA/RSU	8	8
N° ORE DI PERMESSO SINDACALE	442	594
N° ORE DI SCIOPERO	1.394	1.049

Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento



4.6. DISCRIMINAZIONE E PRATICHE DISCIPLINARI

Al personale RiBò sono garantite pari opportunità di accesso all'impiego e crescita professionale, all'interno dei luoghi di lavoro; non è ammessa alcuna forma di discriminazione e molestie in base a criteri di età, razza, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, opinioni politiche o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.

TABELLA 21 - DIPENDENTI EXTRACOMUNITARI E DISABILI

	Anno Scolastico 2015/16	Anno Scolastico 2016/17
N° DIPENDENTI EXTRACOMUNITARI	13	14
N° DIPENDENTI DISABILI	3	3

Nel rispetto della tutela delle pari opportunità e con l'obiettivo di attuare le azioni necessarie ad evitare qualsiasi forma di discriminazione sui luoghi di lavoro in accordo alla norma SA 8000 i lavoratori RiBò, e le altre parti interessate, hanno a disposizione adeguati strumenti messi a disposizione dalle organizzazioni costituenti l'ATI, per effettuare segnalazioni o reclami (nel periodo di riferimento del presente report non risultano pervenute segnalazioni all'interno dei sistemi SA8000).

Il rapporto di lavoro con il personale RiBò è incentrato sui principi di dignità e rispetto a tutela dell'integrità personale, non è ammessa, nella gestione del personale, l'applicazione di provvedimenti disciplinari non previsti dalla legge e dal CCNL di riferimento; l'eventuale applicazione dei provvedimenti disciplinari deve aspirare al rispetto delle regole a tutela di tutti gli attori coinvolti nelle attività lavorative.

Al fine di favorire un percorso professionale consapevole tutti i dipendenti vengo adeguatamente informati dei propri obblighi e doveri e delle procedure disciplinari applicabili in caso di violazione e degli iter di gestione degli stessi.

Nei due anni di esercizio oggetto del presente bilancio non risultano pervenute segnalazioni o reclami correlati a casi di discriminazioni o molestie o segnalazioni relative a situazioni di applicazione di pratiche disciplinari riguardanti personale diretto o operante lungo la filiera.

4.7. ORARIO DI LAVORO E RETRIBUZIONE

L'orario di lavoro è gestito nel rispetto del CCNL Turismo - Parte P.E. e dei contratti derivanti dalla contrattazione di secondo livello applicabili; in particolare presso i 3 Centri di Produzione Pasti le attività vengono sviluppati secondo la seguente distribuzione temporale:

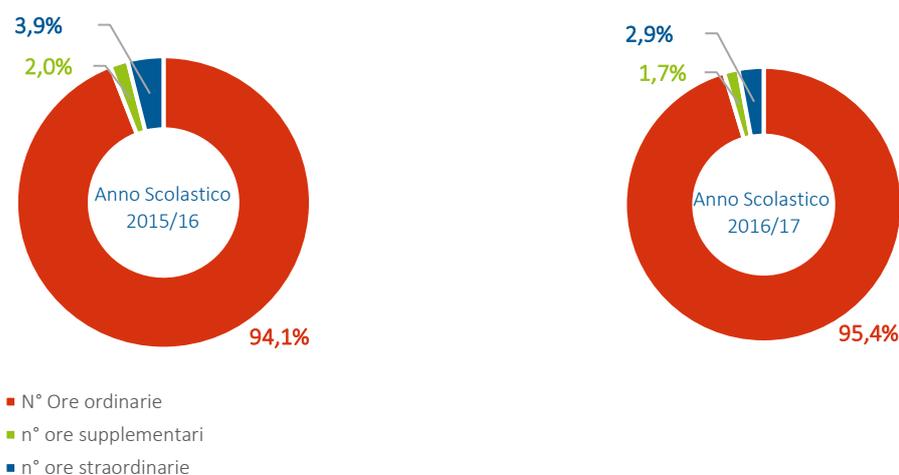
- CASTELDEBOLE: uffici 7.00- 14.30 – cucina dalle ore 05.30 alle 16.00 su 4 turni;
- ERBOSA: uffici dalle 7.00 - 15.30 – cucina dalle ore 05.30 alle ore 15.30 su 3 turni;
- CPP Fossolo: uffici 7.30 -15.30 - cucina dalle ore 05.00 alle ore 17.00 su 4 turni.

È importante evidenziare che gli orari sono da intendersi come medi perché gestiti in funzione delle preparazioni richieste per gli specifici menù.



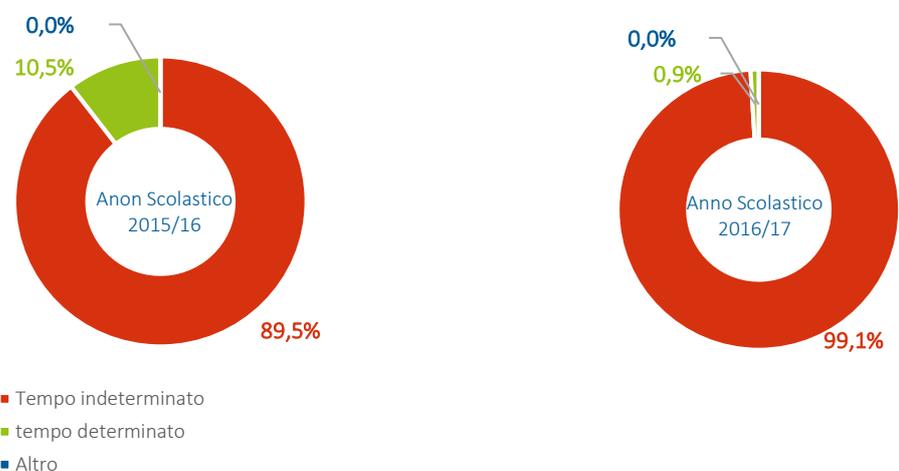
Il lavoro straordinario in accordo allo standard SA8000 non eccede le 12 ore settimanali per lavoratore e viene richiesto in modo non continuativo per far fronte ad esigenze organizzative e retribuito con la maggiorazione di tariffa orario prevista dal CCNL di riferimento; in Figura 35 è riportata la ripartizione delle Ore Lavorate nel periodo di riferimento suddivise tra Ordinarie- Supplementari e Straordinarie.

FIGURA 35 - SUDDIVISIONE ORE LAVORATE



Dal punto di vista della Retribuzione, a tutti i dipendenti è assicurato un salario proporzionato alla mansione svolta nonché il regolare versamento dei contributi (assistenziali e previdenziali) nel rispetto della tipologia di contratto ed inquadramento di livello previsti dal CCNL di riferimento; in Figura 36 è riportata la distinzione dei contratti di lavoro nel periodo di riferimento

FIGURA 36 - SUDDIVISIONE DEI CONTRATTI



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

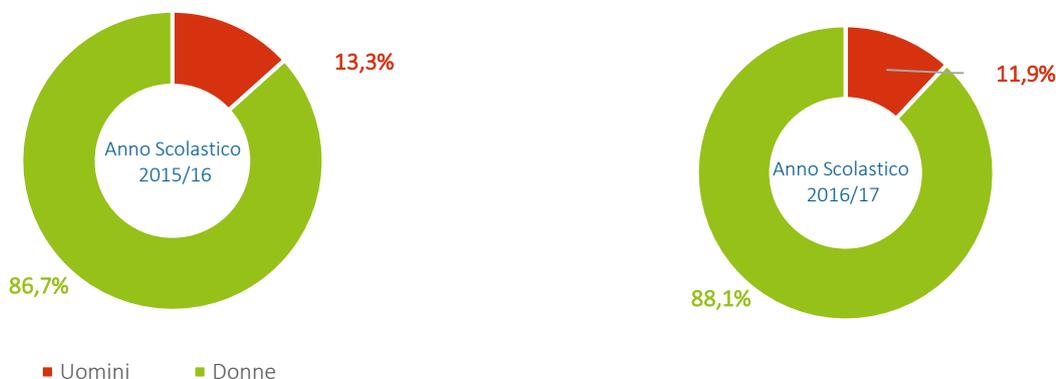


4.8. INDICATORI DEL PERSONALE SCODELLATORE NON DIRETTO

La forza lavoro impegnata come scodellatori indiretti, ovvero personale non direttamente impegnato dalle società che costituiscono l'ATI, viene garantita mediante la collaborazione con un fornitore qualificato rispetto agli standard del servizio RISTOFOOD SOCIETA' COOPERATIVA; fornitore che ha sottoscritto in fase di stesura del contratto di subappalto, l'impegno a conformarsi ai requisiti SA8000.

Di seguito, a testimonianza dell'aperta collaborazione e dialogo tra le parti, vengono riportati una serie di primi indicatori selezionati con il fornitore utili ad inquadrare la forza lavoro scodellatori indiretti rispetto ai temi di dimensione sociale del personale.

FIGURA 37 - SUDDIVISIONE PERSONALE SCODELLATORE INDIRETTO



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Anche per il personale operante come scodellatore indiretto si evidenzia una percentuale della forza lavoro femminile superiore all'80% in linea con il segmento di servizio.

TABELLA 22 - ANZIANITÀ ANAGRAFICA PER GENERE PERSONALE SCODELLATORE INDIRETTO

ETA [ANNI]	Anno Scolastico 2015/16		Anno scolastico 2016/17	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
<18	0	0	0	0
18-29	4	13	2	10
30-40	4	62	4	72
41-50	15	78	18	85
51-60	3	31	2	34
>60	2	6	2	6

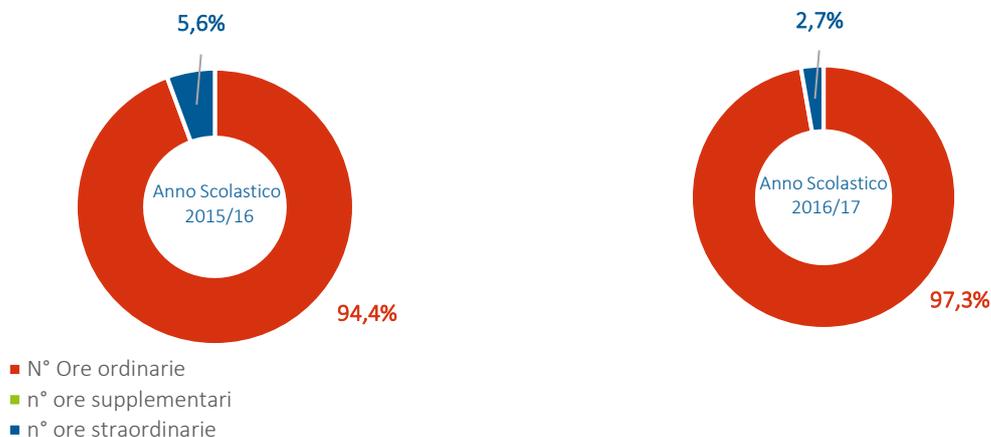
Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

L'anzianità anagrafica evidenzia l'assenza di lavoratori con meno di 18 anni di età ed una concentrazione di personale assunto di circa il 80% nella fascia 30-50 anni.

Nella figura 38 è riportata le indicazioni della tipologia di ore lavorate che nel anno scolastico 2016/17 hanno evidenziato un calo attestandosi al 2,7%.

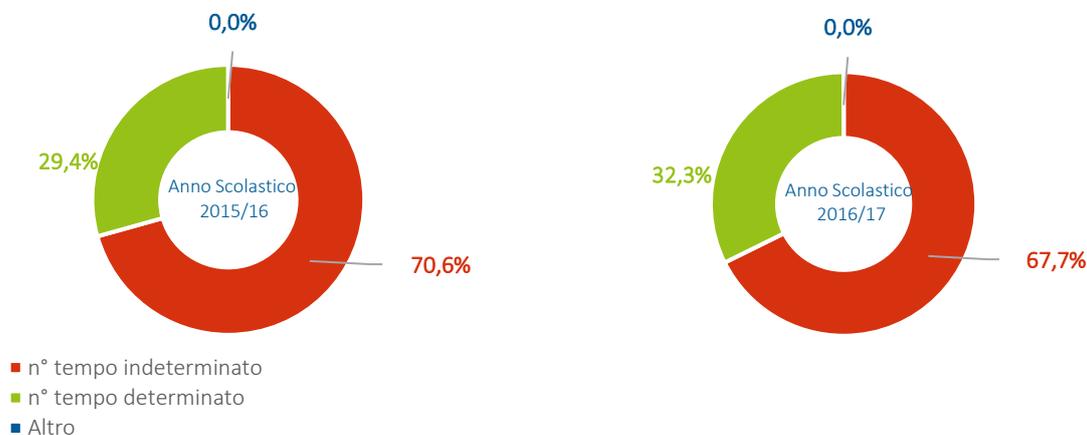


FIGURA 38 - SUDDIVISIONE ORE LAVORATE PERSONALE SCODELLATORE INDIRETTO



Anche la suddivisione della tipologia di contratto applicato evidenzia il privilegio di forme contrattuali di tipo indeterminato.

FIGURA 39 - SUDDIVISIONE DEI CONTRATTI PERSONALE SCODELLATORE INDIRETTO



Dati al 30 maggio dell'anno di riferimento

Un altro indicatore raccolto ha interessato il numero di iscritti al sindacato al fine di verificare che sia assicurato il diritto di formare, aderire ai sindacati per gli scodellatori indiretti si registra una quota di iscritti al sindacato del 49,5% nell'Anno Scolastico 2015/16 e del 37,9% nell'Anno Scolastico 2016/17.

A chiusura di questo focus sulla forza lavoro indiretta si ricorda che tutti gli stakeholder lungo la filiera possono inviare segnalazioni in merito al rispetto dei diritti dei lavoratori operati nell'appalto RiBò o lungo la sua filiera.



5. DIMENSIONE ECONOMICA FINANZIARIA

Un business o servizio sostenibile è imprescindibile da un'adeguata gestione economica finanziaria a supporto e bilanciamento delle dimensioni sociale ed ambientale; ai fini dell'inquadramento degli aspetti finanziari nella stesura del Bilancio RiBò ha ritenuto opportuno focalizzare l'attenzione del lettore sull'inquadramento degli investimenti che hanno interessato lo sviluppo del servizio di ristorazione rimandando ai Bilanci Societari di GEMEAZ-ELIOR e CAMST per maggiori dettagli in merito a dati economici e finanziari.

INVESTIMENTI ATTIVITÀ COMUNICAZIONE

In riferimento al tema della Comunicazione, gli sforzi di tipo economico sono stati indirizzati principalmente allo sviluppo portale www.riboscuola.it al fine di garantire sempre un maggiore coinvolgimento ed informazione degli utenti in merito al del servizio erogato.

Nella seguente Tabella 23 sono riportate nel dettaglio le attività implementate negli Anni Scolastici di riferimento ed i relativi investimenti per l'implementazione del portale ed il suo miglioramento.

TABELLA 23 - INVESTIMENTI SVILUPPO RIBOSCUOLA.IT

	INVESTIMENTI	CONTENUTI ATTIVITA'
Anno Scolastico 2015/16	198.810 €	<ul style="list-style-type: none"> • Menu statici • Schede tecniche • Moduli richieste diete • Modulo segnalazioni • Contatti • Modulo assaggi • News ed eventi • Accesso nominale al sito genitori e C.M. • Menu Trasparenti • Pubblicazione manuale KPI • Menu con ingredienti e ricette • Rivisitazione modulo assaggi • Sistema profilazione utenti • Gestione notifiche via email • Reportistica avanzata
Anno Scolastico 2016/17	20.000 €	<ul style="list-style-type: none"> • Migliorie alla gestione ruoli • Caricamento storico assaggi da osservatorio mense • Report utenti iscritti • Adeguamenti nuovo sistema di autenticazione Federata • Migliorie al modulo assaggi, richiesta informazioni e reportistica



INVESTIMENTI SUI CENTRI PRODUZIONE PASTI RIBÒ

Un altro elemento di particolare rilevanza è rappresentato dagli Investimenti correlati al mantenimento e miglioramento finalizzati a rendere maggiormente efficiente il servizio nonché migliorare le condizioni lavorative anche dal punto di vista della sicurezza.

TABELLA 24 ALCUNI ESEMPI DI INVESTIMENTI RIBÒ

	INVESTIMENTO €	ATTIVITA'
ANNO SCOLASTICO 2015/2016	134.860	Manutenzione
	103.713	Miglioramento attività di distribuzione
	106.854	Miglioramento attività di produzione
ANNO SCOLASTICO 2016/2017	91355	Manutenzione
	517.212	Miglioramento attività di distribuzione
	43.439,54	Miglioramento attività di produzione

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nel corso del 2016 è stato avviato un investimento di circa 21.000 € per l'installazione di macchine elettroniche per il rilievo in continuo dei consumi finalizzata al progetto Euclide nel CPP Fossolo.

INVESTIMENTI SUI PROGETTI SOSTENIBILITÀ

In riferimento allo sviluppo di Progetti specifici nel campo della Sostenibilità gli sforzi maggiori sono stati orientati al Progetto Scarti implementato in collaborazione con Last Minute Market; nella seguente Tabella 23 è riportato il dettaglio delle attività sviluppate nei 2 Anni Scolastici di riferimento ed i relativi investimenti dal punto di vista economico.

TABELLA 25 INVESTIMENTI CORRELATI AL PROGETTO LAST MINUTE MARKET

	INVESTIMENTO €	CONTENUTI ATTIVITA'
Sperimentazione 2016	6.750	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione dei contenuti di supporto al progetto • Incontro con stakeholder (Comune, Scuole/Insegnanti) • Sviluppo fase sperimentale • Elaborazione dati e reportistiche
Monitoraggio scarti Anno Scolastico 2016/17	23.250	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuazione dei tre cicli di rilevazione della durata di 5 settimane per un totale di 15 scuole coinvolte

Per maggiori dettagli si rimanda al Capitolo 3.2. dedicato alla descrizione dei Progetti di Sostenibilità Ribò.



6. DIMENSIONE AMBIENTALE

Per quanto concerne la dimensione ambientale, Ribò oltre ad operare nel pieno rispetto delle normative ambientali si è strutturata in modo tale da garantire il controllo ed il monitoraggio puntuale dei propri aspetti ambientali ritenuti più significativi

Nell'ambito dei Sistemi di Gestione Ambientale ISO 14001 di ELIOR e CAMST vengono stabiliti obiettivi e programmi ambientali al fine di limitare gli impatti e migliorare le performance dell'Organizzazione; di seguito si riportano le indicazioni circa le principali attività di carattere ambientale sviluppate da Ribò.

RIDUZIONE DEGLI IMPATTI – FASE APPROVVIGIONAMENTO

L'attenzione all'ambiente di Ribò si evidenzia fin dalle fasi di approvvigionamento attraverso scelte e politiche di acquisto consapevoli, che coinvolgono attivamente i fornitori in riferimento a:

- Selezione dei fornitori e ricerca soluzioni di imballaggio (primari e secondari) che riducano pesi/volumi.
- Etichettatura ed informazione di carattere ambientale riportate sul packaging dei prodotti approvvigionati al fine di ottimizzare e garantire l'incremento della raccolta differenziata rifiuti a seguito dello confezionamento.
- Scelta di prodotti monouso per la distribuzione pasti realizzati in materiale biodegradabile con l'obiettivo di diminuire la quota di rifiuti destinati in discarica.
- Scelta privilegiata di fornitori locali; nel servizio Ribò sono coinvolti circa 70 produttori con stabilimenti di produzione entro 150 km da Bologna.
- Promozione Filiera corta attraverso l'utilizzo della piattaforma distributiva CEDI collocata all'interno dell'Interporto di Bologna che consente di ridurre gli impatti ambientali delle fasi di trasporto (le merci relative a prodotti surgelati, freschi, secche, a filiera corta, provengono per l'80% dal Cedi di riferimento)
- Selezione preferenziale di fornitori trasporto merci con mezzi Euro 5-6 a basso impatto ambientale.
- Utilizzo di supporti riutilizzabili (roll e pallets) per il trasporto merci in quanto consegnati e ritirati alla successiva consegna.
- Consegna di ortofrutta e di pane con contenitori riutilizzabili sia per il trasporto dai fornitori verso i CPP sia dai CPP verso le scuole.

CONSEGNA DEI PASTI

Gli automezzi utilizzati per la consegna dei pasti, a norma delle vigenti disposizioni sanitarie in materia, utilizzano percorsi ottimizzati con minore emissione di CO₂; le consegne dei pasti vengono inoltre effettuate esclusivamente con mezzi alimentati a metano.

Ogni CPP dispone inoltre di 3 furgoni a basso impatto ambientale e 2 automobili per la gestione delle emergenze; attualmente i furgoni di emergenza risultano coinvolti in un progetto di miglioramento che ne prevede la progressiva sostituzione entro il 2018.



PULIZIA E SANIFICAZIONE

Per la pulizia sono utilizzati esclusivamente prodotti a marchio Ecolabel, garanzia di un percorso produttivo ad alte prestazioni ambientali; il marchio di qualità ecologica dell'Unione Europea (Ecolabel UE)¹⁰ contraddistingue prodotti e servizi che pur garantendo elevati standard prestazionali sono caratterizzati da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.



MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

In fase sperimentale per il CCP di Fossolo un nuovo sistema di pulizia denominato a SECCO, nato in ambito ospedaliero per soddisfare gli elevati standard di igiene e sanificazione richiesti; attraverso l'utilizzo di panni in microfibra si ottengono ottime performance di pulizia e sanificazione in abbinamento ad un minor consumo di acqua ed un minor utilizzo di prodotti chimici.

RIDUZIONE DEGLI SCARTI

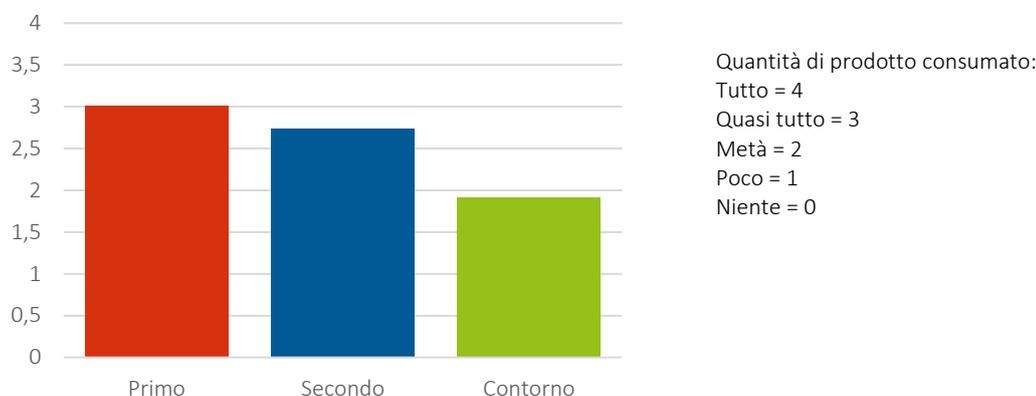
La riduzione degli Scarti associati all'erogazione del servizio di refezione rappresenta uno degli aspetti ambientali maggiormente rilevanti per RiBò anche in relazione agli obiettivi di miglioramento; in particolare, come anticipato nel Capitolo 3.2, RiBò monitora l'andamento degli scarti su alcuni plessi campione e si è impegnata alla riduzione degli stessi attraverso:

- Analisi periodica del livello di gradimento dei pasti,
- Valutazione delle grammature pasti;
- Variabilità del menu;
- Formazione costante del personale di scodellamento.

Nel mese di aprile 2017, nell'ambito delle attività di coinvolgimento della comunità locale, RiBò ha condotto un sondaggio volto ad intervistare direttamente gli alunni in riferimento al gradimento del menu e la quantità di cibo consumata; per quest'ultimo aspetto, i risultati hanno mostrato come il piatto su cui gli obiettivi di riduzione degli scarti vanno maggiormente ricercati è il contorno, per il quale vi è la più bassa percentuale di consumo.

¹⁰ Marchio volontario di Tipo I (come definito dalla norma ISO 14024) istituito nel 1992 dal Regolamento (CEE) n. 880/1992 ed è oggi disciplinato dal Regolamento (CE) n. 66/2010 come modificato dal Regolamento (EU) n. 782/2013. E' in vigore nei 28 Paesi dell'Unione Europea e nei Paesi appartenenti allo Spazio Economico Europeo – SEE (Norvegia, Islanda, Liechtenstein).



FIGURA 40 RISULTATI DEL SONDAGGIO CONDOTTO IN APRILE 2017 RELATIVI ALLA QUANTITÀ DI PRODOTTO CONSUMATO

In ottica di riduzione degli scarti è inoltre interessante evidenziare lo sviluppo di alcune attività aggiuntive:

- Ottimizzazione della pesatura nei refettori delle porzioni destinate ai bambini, con introduzione bilance ed utensili graduati per la distribuzione.
- Sviluppo percorso di educazione ambientale/alimentare (insegnanti delle scuole coinvolte nel progetto scarti) con Last Minute Market, con lo scopo di promuovere le buone pratiche contro lo spreco ed il recupero dei cibi non consumati.
- Realizzazione di un progetto con Legambiente (RiBò è in attesa di delibera da parte del Comune di Bologna) sul tema del recupero degli alimenti mediante lo sviluppo di menù a tema in date significative, fornitura di Good Food Bag ai bambini ed utilizzo sacchetti salva-cibo per gli alimenti confezionati non utilizzati.

GESTIONE RIFIUTI

In accordo con quanto previsto nel capitolato d'appalto, RiBò utilizza stoviglie compostabili per ridurre il più possibile i rifiuti derivanti dall'utilizzo di prodotti monouso (ove non fossero utilizzabili stoviglie lavabili). A questo hanno fatto seguito altre iniziative, che hanno portato all'acquisto di tovaglie e tovaglioli in materiale compostabile.

Per quanto riguarda la distribuzione dei piatti appartenenti a diete speciali, a partire dall'Anno Scolastico 2015/16 sono state introdotte vaschette monoporzione termosigillate compostabili e biodegradabili.

A livello operativo la gestione dei rifiuti è assicurata, mediante la nomina per ogni CPP di un responsabile per l'applicazione delle specifiche procedure previste dai sistemi di gestione ambientale; è inoltre opportuno segnalare che è in fase di attuazione la progressiva dotazione di sacchetti colorati per la facilitazione visual della raccolta differenziata.

Allo scopo di diffondere maggiori conoscenze nel campo della gestione dei rifiuti, RiBò sta inoltre progettando un percorso di educazione ambientale con HERA (gestore dei rifiuti nel Comune di Bologna), volto a:



- Promozione dei criteri per la raccolta differenziata;
- Illustrazione dei diversi cicli di recupero del rifiuto;
- Riconoscimento categorie dei rifiuti;
- Miglioramento della qualità dei rifiuti e miglioramento della loro gestione.

Tale percorso sarà rivolto ad alunni, famiglie ed insegnanti; un percorso quasi analogo sarà inoltre dedicato agli addetti al servizio, per i quali verrà anche affrontato il tema della riduzione dei consumi energetici.

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Sostituzione di piatti in materiale monouso con piatti in ceramica nelle scuole dotate di lavastoviglie con riduzione della produzione dei rifiuti legata alla gestione degli stessi dopo l'utilizzo.

GESTIONE DELL'ENERGIA

In riferimento al miglioramento ambientale presso i Centri di Preparazione Pasti RiBò ove applicabile (nuove strutture) sono state sviluppate azioni volte a ridurre i consumi ed agevolare il controllo e monitoraggio delle prestazioni energetiche.

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

A titolo esemplificativo il CPP di Fossolo ha implementato un sistema di gestione dell'energia certificato in accordo con lo standard ISO 50001 e gli elementi relativi ai consumi energetici sono mantenuti sotto controllo mediante uno specifico software gestionale Euclide.



7. PROGETTI ED OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ribò attraverso il Bilancio Sociale intende rendicontare i propri obiettivi ed i risultati raggiunti in coerenza con la Vision dell'Organizzazione.

Di seguito si presenta un prospetto «CONSUNTIVO» e «PREVENTIVO» dei piani ed azioni di miglioramento e delle attività di comunicazione/partecipazione stabiliti da Ribò con il Comune di Bologna in qualità di rappresentante principali stakeholder del Servizio (Collettività, genitori ed utenti nelle scuole).

Nei successivi paragrafi sono state schematizzate le attività per area tematica suddivise secondo il seguente prospetto nonché i riferimenti al presente bilancio per approfondimento.



Attività completate, progetti o azioni già finalizzate ed integrate nel servizio



Attività avviate o imparzialmente integrate nel servizio.



Attività operativamente non avviate per cui è necessaria o la finalizzazione della fattibilità tecnica operativa o la pianificazione dei lavori

7.1. AZIONI DI MIGLIORAMENTO DA CAPITOLATO

DIETE SPECIALI

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Inserimento dieta vegana	Introduzione nuovi alimenti: Tofu, Seitan, Soia	✓ Completato	Par. 3.1 (SEZ. diete certificate)
Nuova modalità di distribuzione	Utilizzo di vaschette monoporzione termosigillate compostabili e biodegradabili	✓ Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Tracciabilità e rintracciabilità	Assegnazioni di un sistema che mediante l'assegnazione di lotti specifici assicuri la tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti dalle materie prime fino alla consegna	✓ Completato	Par. 3.1 (SEZ. diete certificate)



COMUNICAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Integrazione PORTALE WEB di coordinamento e di fusione dati	Implementazione delle seguenti funzionalità Autenticazione personalizzata mediante ID e Password Struttura aree pubblica ed area privata differenziata per profilo di utente Report grafici e «cruscotto indicatori» di performance Fruizione dei servizi web su Smartphone	✓ Completato	Par. 3.3 Comunicazione
SOFTWARE ITCHEF	Implementazione di un sistema informatico per la gestione della produzione-rintracciabilità e dei movimenti di magazzino	✓ Completato	Par. 3.3 Comunicazione Par. 3.1 (SEZ. diete certificate)
SOFTWARE QUALITA'	Gestione integrata attraverso software dell'area Assicurazione e controllo qualità, Sicurezza Alimentare, Analisi dati per cruscotto indicatori	✓ Completato	Par. 3.1 e 3.4
SOFTWARE EUCLIDE	Utilizzo di un APP per la gestione della tracciabilità dei trasporti	✓ Completato	Par. 3.1 (SEZ. Consegna pasti)
	Sistema di monitoraggio e allerta su attrezzature, locali, energie e trasporti	 In corso	Avvio gestione informatizzata delle manutenzioni Fossolo - gennaio 2018

CONFEZIONAMENTO E DISTRIBUZIONE PASTI

	Attuazione	Stato	Approfondimento
C.P.P. FOSSOLO, ERBOSA E CASTELDEBOLE	Miglioramento della gestione delle fasi di confezionamento e trasporto mediante la sostituzione di gastronorm monouso con gastronorm in acciaio	✓ Completato	Par. 3.1 (SEZ. Consegna pasti) Cap 5 Dimensione economica finanziaria
C.P.P. ERBOSA E CASTELDEBOLE	Dotazione di 4 (Erbosa) e 6 (Casteldebole) armadi mantenitori Lainox	 pianificazione	-



INNOVAZIONE REFETTORI

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Utilizzo di bilancia per pesatura bilancia alimenti destinati ai bambini	Dotazione	✓ Completato	-
Utilizzo Tovagliette e tovaglioli ecologici e compostabili	Dotazione	✓ Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Monitoraggio tempi di consegna pasti	Dotazione di smartphone ai trasportatori per rilevamento orario partenza ed arrivo	✓ Completato	Par. 3.1 (SEZ. Consegna pasti)
Monitoraggio porzionatura	Dotazione utensili per i monitoraggi	✓ Completato	-
Pasti diete in confezioni compostabili	Dotazione nuove confezioni	✓ Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Tablet per commissione mensa	Dotazione Tablet	✓ Completato	Par. 2.5 Mappa e coinvolgimento degli stakeholder
Lavastoviglie	Offerte 15 lavastoviglie in più rispetto al capitolato	 In corso	-
Piatti in ceramica	Dotazione dei piatti in ceramica per le scuole dotate di lavastoviglie	✓ Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Posate ergonomiche per disabili	Dotazione, su richiesta della scuola mediante la distribuzione con specifica informativa	 In corso Pianificato	In fase di approfondimento necessità e predisposizione informativa
Utilizzo di Caraffe infrangibili con coperchio	Dotazione	 In corso / Pianificato	In fase di progressiva sostituzione delle caraffe
Dispenser di gel igienizzante mani	Da posizionare all'ingresso di ogni refettorio	 pianificazione	Previsto avvio Ano scolastico 2017/18
Totem interattivi	Dotazione di 10 totem interattivi per l'interazione con gli alunni	 pianificazione	Progetto in fase di valutazione e pianificazione



SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Approvvigionamenti	Politiche di acquisto che coinvolgano i fornitori in attività di: <ul style="list-style-type: none"> - Riduzione degli imballaggi - Etichettatura informativa ambientale - Riduzione prodotti monouso e piccoli lotti - Utilizzo di piattaforma distributiva - Ricerca di fornitori e prodotti provenienti da località più vicino possibile Utilizzo di contenitori riutilizzabili per trasporto frutta e pane 	 Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Personale	Nomina per CPP responsabile gestione rifiuti	 Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Formazione ad alunni famiglie ed insegnanti	Percorso di educazione ambientale con HERA <ul style="list-style-type: none"> - Promozione criteri per la raccolta differenziata; diversi cicli di recupero del rifiuto; - Riconoscimento categorie dei rifiuti; miglioramento della qualità dei rifiuti e miglioramento della loro gestione). 	 Pianificazione	Cap.6 Dimensione Ambientale
	Percorso di educazione ambientale alimentare con LAST MINUTE MARKET: Promuovere buone pratiche contro lo spreco	 In corso	Par.3.2. Progetti sostenibilità
Formazione ad addetti al servizio	Percorso di educazione ambientale con HERA: Promuovere criteri per la raccolta differenziata; riduzione consumi energetici	 Pianificazione	Cap.6 Dimensione Ambientale
	Percorso di educazione ambientale alimentare con LAST MINUTE MARKET: Promuovere buone pratiche contro lo spreco	 In corso	Par. 3.2. Progetti sostenibilità



	Attuazione	Stato	Approfondimento
Produzione e confezionamento	Sostituzione vaschette monouso ma multi-porzione (CPP Fossolo con gastronorm in acciaio) Rotazione merci magazzino tramite il principio F.I.F.O	 Completato	Par. 3.1 (SEZ. Consegna pasti)
	Utilizzo software Euclide per evitare perdite di rete (gas)	 In corso Pianificato	Avvio gestione informatizzata delle manutenzioni Fossolo - gennaio 2018. Attesa ristrutturazione CPP per Erbosa Casteldebole
	Adozione di linee guida per ridurre lo spreco energetico	 Pianificazione	Attesa ristrutturazione CPP
	Manutenzione attrezzature che consenta riduzione dei consumi energetici	 Pianificazione	Attesa ristrutturazione CPP
Mezzi di trasporto	Veicolazione dei pasti con automezzi (Euro 6)	 In corso Pianificato	-
	Messa a disposizione per CPP di 3 furgoni a basso impatto ambientale e 2 Panda a metano come mezzi di emergenza	 In corso Pianificato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Somministrazione	Dotazione di Tovagliette e tovaglioli ecologici e compostabili stoviglie compostabili ove non sia possibile l'inserimento della lavastoviglie	 Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Pulizia e sanificazione	Dotazione di prodotti per la pulizia a marchio Ecolabel	 Completato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Recupero Alimenti	Progetto Last Minute market (recupero cibi non consumati ed impatti ambientali derivanti dal menu)	 In corso	Par. 3.2. Progetti sostenibilità
	Progetto Legambiente (menù a tema in date significative, fornitura di Good Food Bag ai bambini, sacchetti salvacibo per alimenti confezionati non utilizzati)	 Pianificazione	-



	Attuazione	Stato	Approfondimento
Impatto ambientale	Contabilità ambientale partendo dall'impatto ambientale derivante dai menù	 Pianificazione	Attuale verifica fattibilità del progetto
	Compensazione della CO ₂ mediante forestazione urbana (10 alberi per ogni plesso scolastico)	 Pianificazione	Attuale verifica attuativa del progetto: progetto complesso che vede coinvolta la piantumazione di circa 1700 alberi
	Fornitura di sacchetti colorati per raccolta differenziata	 In corso	Cap.6 Dimensione Ambientale
	Contenitori nei refettori con adesivo del colore per raccolta differenziata	 Pianificazione	Attuato per le scuole in cui è attivo progetto Scarti, da pianificare estensione in altre scuole
	Produzione di rifiuti di qualità in collaborazione con Hera	 Pianificazione	Attuale verifica fattibilità del progetto
SOFTWARE BRAINWISE	Dotazione del comune di un Software per il controllo dei consumi energetici in due refettori	 Pianificazione	Attuale verifica valorizzazione alternativa

GESTIONE EMERGENZE

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Dotazione automezzi per gestione emergenze	Messa a disposizione per CPP di 3 furgoni a basso impatto ambientale e 2 Panda a metano come mezzi di emergenza	 In corso Pianificato	Cap.6 Dimensione Ambientale
Sistema Incentivante	Implementazione di un sistema incentivante finalizzato a ridurre le assenze attuato attraverso un sistema premiante per il personale che farà minori assenze	 In corso	In corso studio inerente la trattativa sindacale di secondo livello
Business continuity	Squadra per copertura servizio e sostituzione assenze (squadra Jolly)	 In corso	In corso studio
	Presenza di soluzione per la continuità del servizio: Cucina sostitutiva, Cestini	 Completato	Par 3.1 (SEZ. emergenze)



FORMAZIONE

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Corsi di formazione	Specifiche attività formative dedicate al personale (es. Riduzione Scarti, Progetti Sostenibilità, ecc..)	 Completato	Par 3.3. Comunicazione
Tirocinio Formativo	Predisposizione di un vademecum formativo per la gestione degli Stage	 In corso	Completato per CPP Fossolo
Formazione Energy Manager comunale	Formazione dedicata su tematiche ambientali e tematiche di risparmio energetico	 In corso	In corso di valorizzazione

CERTIFICAZIONE E CARTA SERVIZI

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Certificazione ISO 14001	Certificazione ISO 14001 delle società costituenti l'RTI	 Completato	2.4. Governance ed assetto
Tirocinio Formativo	Definizione Carta dei servizi	 Completato	2.3 Mission

CUSTOMER SATISFACTION

	Attuazione	Stato	Approfondimento
Customer Satisfaction	Dotazione di 10 totem interattivi per l'interazione con gli alunni	 Pianificazione	Progetto in fase di valutazione e pianificazione
	Progetto di approfondimento dedicato alle famiglie, tramite l'Istituto di sondaggi SWG, volto alla verifica della soddisfazione utenti al fine di valutare aree di miglioramento e ottimizzazione.	 Pianificazione	
	Progetto rivolto agli insegnanti, operatori, commissioni mensa con Questionario per raccolta dati	 Pianificazione	Par. 3.5 Rapporti con le comunità locali: collettività ed utenti
Tirocinio Formativo	Definizione Carta dei servizi	 Completato	2.3 Mission
LIM	Dotazione di 10 Lavagne LIM	 In corso	Distribuita una a Villa Torchi in fase in corso ulteriore assegnazione.
PICOPROIETTORI	Dotazione di 10 Pico-proiettori	 Pianificazione	Progetto in fase di valutazione



7.2. I PROGETTI DI COINVOLGIMENTO ED EDUCAZIONE ALIMENTARE

PROGETTO	COINVOLGIMENTO E DIALOGO	TEMPISTICHE PREVISTE
CANZONI PER CRESCERE - ZECCHINO D'ORO E ANTONIANO	Coinvolgimento di 20 scuole materne e 10 scuole primarie (1 ciclo) ogni anno per la durata dell'appalto.	Attivazione Anno Scolastico 2017/18
PERCORSI DIDATTICI PRESSO FICO	Rivolto al 2° ciclo della scuola primaria, con 1 visita al mese su prenotazione e presso FICO (trasferita in navetta offerta da RiBò)	Attivazione Anno Scolastico 2017/18
SPETTACOLI TEATRALI	Spettacolo teatrale su tematiche di educazione alimentare	Da Definire
PROGETTO SCARTI	Sistema di monitoraggio scarti mediante misurazione quali/quantitative	Già attivato Anno Scolastico 2016/17 durata 4 anni
PROGETTO DI EDUCAZIONE AMBIENTALE CON HERA	10 Visite presso impianti, 1 al mese (trasferita in navetta offerta da RiBò), incontri formativi supportati da materiale multimediale ed informativo	Anno Scolastico 2017/18
EVENTO CUCINE APERTE	Visita presso i CPP	Anno Scolastico 2017/18
BIBLIOTECA TEMATICA	Fornitura di un kit "biblioteca di classe alle scuole con 10 libri	Anno Scolastico 2017/18
FESTA DI CHIUSURA PRESSO I CPP	Festa di fine scuola presso i CPP	Anno Scolastico 2017/18
PROGETTO VITA RAGAZZI	Video proiezione per spiegare l'uso del defibrillatore. Consegna attestato di partecipazione, allievi 3° classe della scuola secondaria di I grado insegnanti e genitori.	Anno Scolastico 2017/18
STRADIVARI LA MUSICA NEL CUORE	Un concerto annuo	Anno Scolastico 2017/18

8. RIFERIMENTI BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- ^[1] GBS - Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, *Standard principi di redazione del bilancio sociale*, 2013
- ^[2] Regione Emilia Romagna, *Le linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia-Romagna*, Contributi n. 56/2009
- ^[3] LARN, *Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana*, 2012
- ^[4] Social Accountability International, *Social Accountability 8000 Standard Internazionale elaborato da Social Accountability International*, 2014
- www.riboscuola.it
- www.camst.it
- www.gemeaz.it

