

Mangio fuori solo se sono garantito

Ricoprono sempre più importanza le certificazioni per il mondo della ristorazione collettiva, a cui si rivolgono sempre più persone, che vanno adeguatamente tutelate.

di **Roberta D'Ancona**



Percorso di lettura:

www.largoconsumo.info/032010/PL-0310-002.pdf (Sicurezza, certificazione e tracciabilità della filiera agroalimentare)

A fronte della richiesta crescente di sicurezza alimentare da parte dei consumatori, anche nei consumi fuori casa, un elemento qualificante per le aziende di ristorazione collettiva è diventata la certificazione di qualità, a partire dalla norma Iso 9001; una norma che, se da una parte qualifica l'attività dell'azienda rappresentando un plus competitivo che contribuisce a rafforzare la sua credibilità e garantisce il riconoscimento delle sue competenze, dall'altro lato può fare la differenza anche per il consumatore, per il quale la certificazione si presenta come un'ulteriore garanzia in termini di sicurezza alimentare. Ma il panorama italiano della ristorazione collettiva come si presenta e in che modo la certificazione di qualità rilasciata da un organismo terzo qualifica l'attività dell'azienda che la ottiene?

«Essendo la ristorazione collettiva spesso regolata da bandi, gare e capitolati – spiega **Giuseppe Bitonti**, product manager agroalimentare **Cermet** –, lo sviluppo dei diversi schemi di certificazione dipende in gran parte dalle richieste degli appaltanti. In genere gli appaltanti pubblici pretendono più garanzie e di conseguenza le aziende richiedono diversi schemi di certificazione: la Iso 9001 per la gestione della qualità, la Iso 22000 per la sicurezza alimentare, ma anche certificazioni correlate ad aspetti di sostenibilità come la Iso 14001 per la gestione ambientale. Va anche segnalato come spesso gli enti appaltanti non siano sempre chiari e aggiornati nella preparazione di bandi e capitolati. Non è difficile trovare ancora oggi bandi che richiedono certificazioni rispetto a norme obsolete o ritirate, il che mette in difficoltà sia l'organismo di certificazione sia l'organizzazione richiedente».

«La ristorazione collettiva – spiega **Enrico De Micheli**, direttore **Agroqua-**

lità – è un settore in cui le garanzie di sicurezza, igiene, rintracciabilità e controllo sui processi sono fondamentali, anche visto il consolidarsi dell'abitudine di consumare i pasti fuori casa. La certificazione del sistema di gestione per la qualità in base alla norma internazionale Iso 9001:2008 offre garanzia della capacità dell'azienda di darsi un'organizzazione interna in cui siano definiti i ruoli, le responsabilità, le modalità con cui devono essere svolte le varie attività. In questo modo si minimizzano i rischi, e quindi i problemi, legati a una gestione non controllata dei processi».

PIÙ INTERESSE PER LE CERTIFICAZIONI

«Attualmente il panorama italiano della ristorazione collettiva – intervie-



ne **Roberta Prati**, manager del Dipartimento Agroalimentare **Bureau Veritas Italia** – manifesta sempre maggiore interesse riguardo al ventaglio certificativo in generale; in particolare modo le certificazioni relative a standard di sicurezza e igiene come Iso 22000 e Ohsas 18000 sono sempre più richieste dalle aziende di ristorazione collettiva. A oggi Bureau Veritas è uno degli enti con maggiore esperienza nel comparto e conta più di 120 certificati attivi nel settore della ristorazione. Il conseguimento della certificazione con Bureau Veritas permette all'azienda un'immediata e precisa identificazione sul mercato in quanto esso, con la sua presenza in ogni parte del mondo, è riconosciuto come ente di certificazione da oltre 35 organismi di accreditamento nazionali e internazionali».

RICHIESTE IN CRESCITA

«Nell'ultimo decennio – incalza **Maria Chiara Ferrarese**, responsabile Food & Near Food di **Csqa Certificazioni** –, si è assistito a un aumento del numero di aziende che operano nel settore della ristorazione collettiva. In parallelo, soprattutto come risposta alle richieste contenute nei bandi pubblici per l'appalto dei servizi mensa, abbiamo assistito a un incremento della richiesta di certificazione a fronte di norme Iso 9001 e a fronte di standard volontari di prodotto, soprattutto in relazione all'esigenza di tutelare quei consumatori che necessitano di diete speciali (per esempio senza glutine). Csqa opera nell'agroalimentare da oltre 20 anni ed è stato il primo ente in Italia a essere accreditato da Accredia per la certificazione in tale settore. Una competenza che si è spesa negli anni in un'attenzione speciale alla scelta di ispettori altamente qualificati e nella continua Ricerca&Sviluppo per incontrare le sempre nuove esigenze del mercato».

Per **Egidio Agosto**, responsabile tecnico di **Sgs Italia**, «quasi tutte le aziende medio/grandi hanno affrontato il discorso della certificazione, essendo questa richiesta anche come requisito per la partecipazione alle gare di appalto pubbliche. Le aziende che si affidano a Sgs per il rilascio della certificazione sono un numero significativo: circa 100 aziende sono certificate con noi e an- ►



Gli snack gustosi e leggeri per una pausa sfiziosa



CROCCANTELLE.

Il Multipack delle Croccantelle sempre più ricco... ora nelle comode e convenienti confezioni salva freschezza da 8 pezzi... 280g di allegria per soddisfare una richiesta sempre più ampia. Per tutta la famiglia, dai più grandi ai più piccoli, le Croccantelle, nei gusti bacon e ketchup, accompagnano con gusto ed allegria break o pasti nel corso della giornata.



HAPPY SNACK

Allegrì e vivaci mix di salatini, accompagnano con gusto ogni aperitivo o festa... Fragranti e saporiti, non possono mancare nelle dispense di ogni casa per riempire di fantasia momenti di compagnia.

Eurosnack srl

Via della Spadellata – 00042 Anzio (Roma) – Tel. 06.98988028 – Fax 06.98980464
www.fornodamiani.it info@fornodamiani.it

RISTORAZIONE

che le pubbliche amministrazioni, come per esempio il Comune di Torino, **Milano Ristorazione** e altri ancora hanno affrontato con noi il tema della certificazione, per qualificare maggiormente la loro attività».

«Le aziende – incalza **Roberto Pasariello**, responsabile schemi Food di **Tüv Italia** – hanno abbracciato la strada della certificazione volontaria e i clienti che si rivolgono al nostro ente per il rilascio della certificazione trovano in noi un referente con una sua riconoscibilità a livello internazionale, dotato delle competenze necessarie per dare una garanzia e una sicurezza tanto alle aziende da noi certificate quanto ai clienti delle aziende stesse. Per quel che riguarda il consumatore, la garanzia deriva dal fatto che l'azienda sottoposta all'iter certificativo deve rispondere a una serie di requisiti e dimostrare di saperli attendere nell'ambito delle verifiche periodiche a campione che il nostro ente effettua sulle stesse».

«Quello delle certificazioni – precisa **Massimiliano Florio**, responsabile Prodotti, Impianti e Sostenibilità **Icim** – è un settore ad ampio spettro dove ormai da qualche anno ci si sta muovendo verso un'ottica di sostenibilità ambientale sempre più marcata. In quest'ambito è nato il progetto "RistorAbilità", uno schema innovativo che anticipa i bisogni del comparto della ristorazione collettiva, con l'obiettivo di offrire pasti sicuri, gustosi, convenienti, corretti e sostenibili.

Il progetto è rivolto a tutte le aziende che si occupano di catering e ristorazione fuori casa, sia pubbliche sia private; la certificazione di RistorAbilità attesta la presenza e l'efficacia di un sistema di gestione "sostenibile" di ogni aspetto del ciclo della ristorazione, con i molteplici obiettivi di ridurre l'impatto ambientale, i rischi per la salute dei consumatori e dei lavoratori e gli sprechi dovuti a una cattiva gestione delle risorse energetiche, garantendo allo stesso tempo la qualità e la bontà dei pasti, il benessere e la convenienza economica tanto per i singoli quanto per la collettività. La prima realtà a ricevere la certificazione è stata il servizio di ristorazione dell'**Ospe-dale Cardinal Massaia** di Asti».

«Il mercato delle certificazioni nella ristorazione collettiva – aggiunge **Santina Modafferi**, Industry Manager Agroalimentare **Certiquality** – è molto dinamico, nel senso che la partecipazione alle gare di appalto richiede

RISTORAZIONE

alle aziende di avere vari tipi di certificazione, che partono dalla Iso 9001 fino ad arrivare per esempio alla 22500 sulla responsabilità di filiera e alle altre norme sulla sicurezza alimentare. A percepire i vantaggi della certificazione sono soprattutto le pubbliche amministrazioni, dal momento che si rivolgono ad aziende certificate che danno maggiori garanzie visto anche il controllo che c'è da parte di un ente terzo accreditato».

IL PUNTO DI VISTA DI CHI SERVE I PASTI

Si stima che in Italia siano circa 19 milioni le persone che, per ragioni diverse, consumano ogni giorno almeno un pasto fuori casa. Nello specifico, secondo i dati dell'**Associazione nazionale della ristorazione collettiva e servizi vari**, sono 5,5 milioni i pasti che ogni giorno vengono serviti nelle mense sparse per il Paese, di cui 2,4 milioni nelle strutture scolastiche (oltre l'80% è consumato da studenti di età inferiore ai 14 anni); 2,1 milioni in quelle aziendali e un milione in quelle socio-sanitarie, per un giro d'affari complessivo di circa 7 miliardi di euro all'anno e una forza lavoro di quasi 73.000 addetti.

«**Cir Food** – spiega **Daniela Fabbi**, responsabile Comunicazione e Marketing Cir Food – ha scelto la certificazione delle procedure che governano i propri processi perché, in totale coerenza con la propria missione aziendale, l'obiettivo comune è migliorare le performance e l'efficienza interna, accrescere la soddisfazione dei clienti, garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori, salvaguardare l'etica, i diritti sociali e valorizzare le risorse umane in tutta la filiera. La certificazione di qualità Iso 9001 riesce a dare sistema e metodo a tutti i processi aziendali di Cir food. Tale certificazione è applicata a tutte le sedi e uffici Cir food, distribuiti su 16 regioni d'Italia, e a tutte le strutture di produzione e somministrazione gestite dall'azienda direttamente o in seguito all'aggiudicazione di appalti, per un totale di oltre 1.100 cucine e più di 2.000 luoghi di somministrazione».

«**Gemeaz Cusin** – interviene **Franческа Rosselli**, Qualità e Sicurezza alimentare Corporate – è stata una fra le primissime aziende nel settore della ristorazione a ottenere la certificazione del sistema di gestione della qualità

Conosci il tuo pasto

aGarantiscono trasparenza e informazioni sulla provenienza e qualità dei cibi, consentendo la partecipazione del consumatore nella scelta della qualità: sono i ristoranti che ottengono la certificazione "Conosci il tuo pasto" dall'**Istituto Mediterraneo di Certificazione** di Senigallia. In pratica si tratta di uno schema di certificazione applicabile a tutti gli esercizi della ristorazione che ne fanno richiesta. Tale certificazione nasce con lo scopo di consentire al ristoratore di comunicare con efficacia e trasparenza le scelte fatte a favore dei prodotti di qualità, fornendo al cliente la garanzia di una certificazione indipendente che attesti la bontà e la correttezza delle informazioni fornite. In particolare, lo schema di certificazione "Conosci il tuo Pasto" garantisce: la selezione, da parte del ristorante, di un numero minimo di prodotti di qualità qualificati (scelti in autonomia fra i prodotti dell'agricoltura biologica e biodinamica, denominazioni di origine protette, indicazioni geografiche protette o altre produzioni di qualità certificata e/o identificata); le informazioni su numero, tipologia e provenienza delle referenze qualificate; che il locale è dotato di una buona gestione igienico sanitaria; la performance ambientale (foglie verdi). Il risultato finale è un certificato da esporre al pubblico che riporta l'elenco dei prodotti di qualità offerti nel locale insieme a dettagli sui fornitori e sulla provenienza dei prodotti stessi.

già dal 1996. Allora la certificazione era un elemento distintivo di garanzia da parte di un ente esterno riconosciuto e autorevole che garantiva l'affidabilità del nostro sistema e la conformità a uno standard di difesa delle necessità implicite ed esplicite del cliente. Attualmente questo tipo di certificazione risulta basilare per le aziende impegnate a offrire un servizio a una comunità sempre più esigente, attenta e informata. La dimostrazione che la qualità è un linguaggio comune e solido di Gemeaz viene dai successivi traguardi nel mondo della certificazione. Queste certificazioni ci hanno aiutato a

mettere a fuoco importanti aspetti organizzativi, a migliorarli e a diffondere e comunicare meglio le procedure aziendali. Inoltre la certificazione è fondamentale per il rispetto delle normative vigenti, molto severe nel nostro campo».

«L'ultimo decennio – incalza **Alessandra Galzignato**, assistente di direzione di **Serenissima Ristorazione** – è stato segnato per la ristorazione collettiva dalla globalizzazione del mondo del lavoro, che ha portato alla riduzione di fette di mercato nel comparto della fornitura di pasti aziendali. Posta a operare in un contesto economico obbligatoriamente competitivo, la nostra azienda ha dovuto tenere il passo e ha affrontato tali cambiamenti ponendo particolare attenzione alla qualità dei sistemi di produzione e dei servizi offerti, al rispetto dell'ambiente, alla capacità di tutelare la sicurezza e la salute dei consumatori, dei lavoratori e con l'impegno a operare secondo criteri socialmente responsabili che rispettino i diritti umani. Il sistema di certificazione qualità ottenuto da Serenissima coinvolge ogni sito produttivo per le varie norme implementate dall'organizzazione aziendale. L'azienda è puntualmente sottoposta a verifica da parte di un ente accreditato esterno, che ne verifica la costante applicazione del sistema di gestione qualità, offrendo al consumatore garanzie sul prodotto e servizio offerto nell'ottica del miglioramento continuo nell'ambito della sicurezza alimentare, ambientale e della responsabilità sociale».

I NUMERI DEI MAGGIORI PLAYER DELLA RISTORAZIONE COLLETTIVA IN ITALIA: 2010 (in migliaia di euro e %)

rank	società	ricavi collettiva*	ricavi totali	% su totale
1	Sodexo	431.167	431.167	18,0
2	Camst	321.350	381.748	13,4
3	Compass	284.130	419.241	11,8
4	Gemeaz	274.138	274.138	11,4
5	Cir	247.300	359.754	10,3
6	Pellegrini	188.430	385.981	7,9
7	Avenance	183.236	183.236	7,6
8	Serenissima	171.000	191.420	7,1
9	Dussmann	120.850	234.597	5,0
10	Serist	90.000	98.681	3,8
11	Vivenda	87.731	87.731	3,7
	Totale	2.399.332	3.047.694	100,00

* Dai "ricavi collettiva" sono esclusi ristorazione commerciale, ticket, ricavi extra-settore

Fonte: L'Italia della Ristorazione **Largo Consumo**