



CARTA DEI SERVIZI

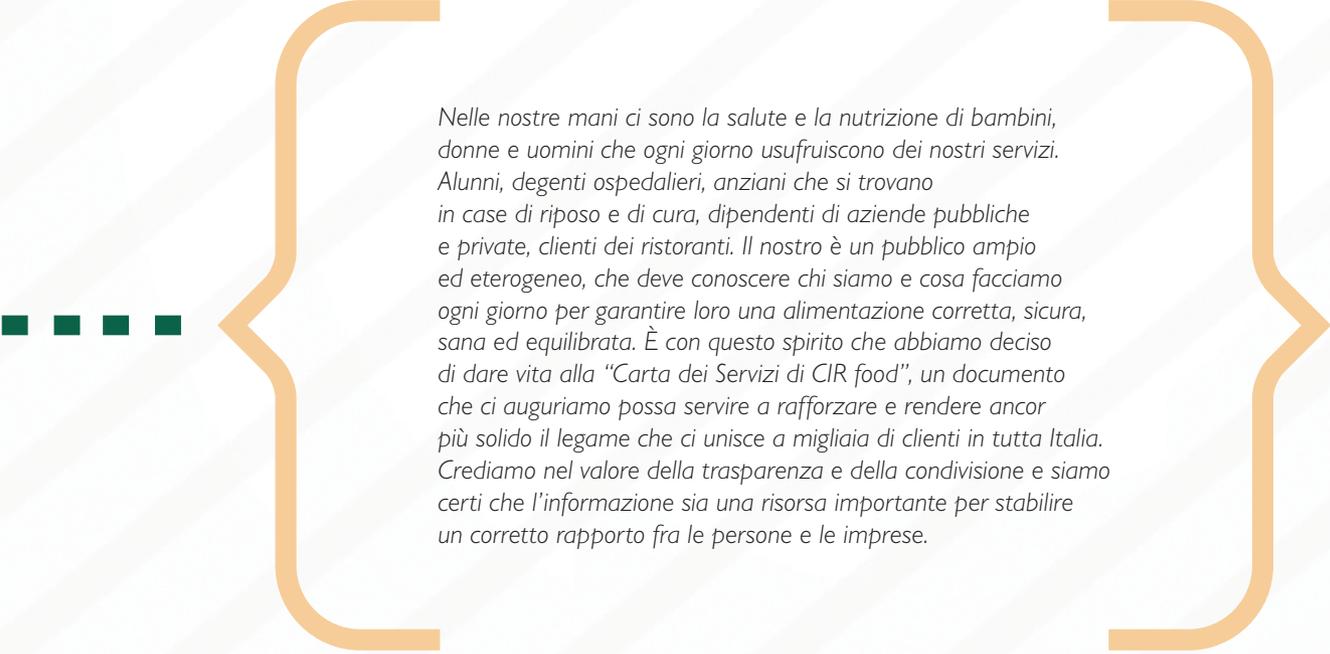
LA CULTURA DELLA RISTORAZIONE



CHIARA NASI
Presidente CIR food

*Per chi come noi produce
ogni anno 80 milioni di pasti,
stabilire regole chiare
e un patto limpido con
gli utenti non è un dovere,
bensì un obbligo.*





Nelle nostre mani ci sono la salute e la nutrizione di bambini, donne e uomini che ogni giorno usufruiscono dei nostri servizi. Alunni, degenti ospedalieri, anziani che si trovano in case di riposo e di cura, dipendenti di aziende pubbliche e private, clienti dei ristoranti. Il nostro è un pubblico ampio ed eterogeneo, che deve conoscere chi siamo e cosa facciamo ogni giorno per garantire loro una alimentazione corretta, sicura, sana ed equilibrata. È con questo spirito che abbiamo deciso di dare vita alla “Carta dei Servizi di CIR food”, un documento che ci auguriamo possa servire a rafforzare e rendere ancor più solido il legame che ci unisce a migliaia di clienti in tutta Italia. Crediamo nel valore della trasparenza e della condivisione e siamo certi che l’informazione sia una risorsa importante per stabilire un corretto rapporto fra le persone e le imprese.

Perché una carta dei servizi?

La “Carta dei Servizi di CIR food” descrive come nascono e quali sono i principi che regolano l'erogazione dei servizi.

Un lungo percorso che tocca diverse tappe, ciascuna fondamentale per garantire la massima soddisfazione dell'utente finale. Questo documento definisce le responsabilità di CIR food nei confronti dei suoi clienti, con l'obiettivo di:

1 OFFRIRE

uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio

2 INFORMARE

sugli standard di qualità e sicurezza adottati lungo il processo di fornitura del servizio

3 FORNIRE

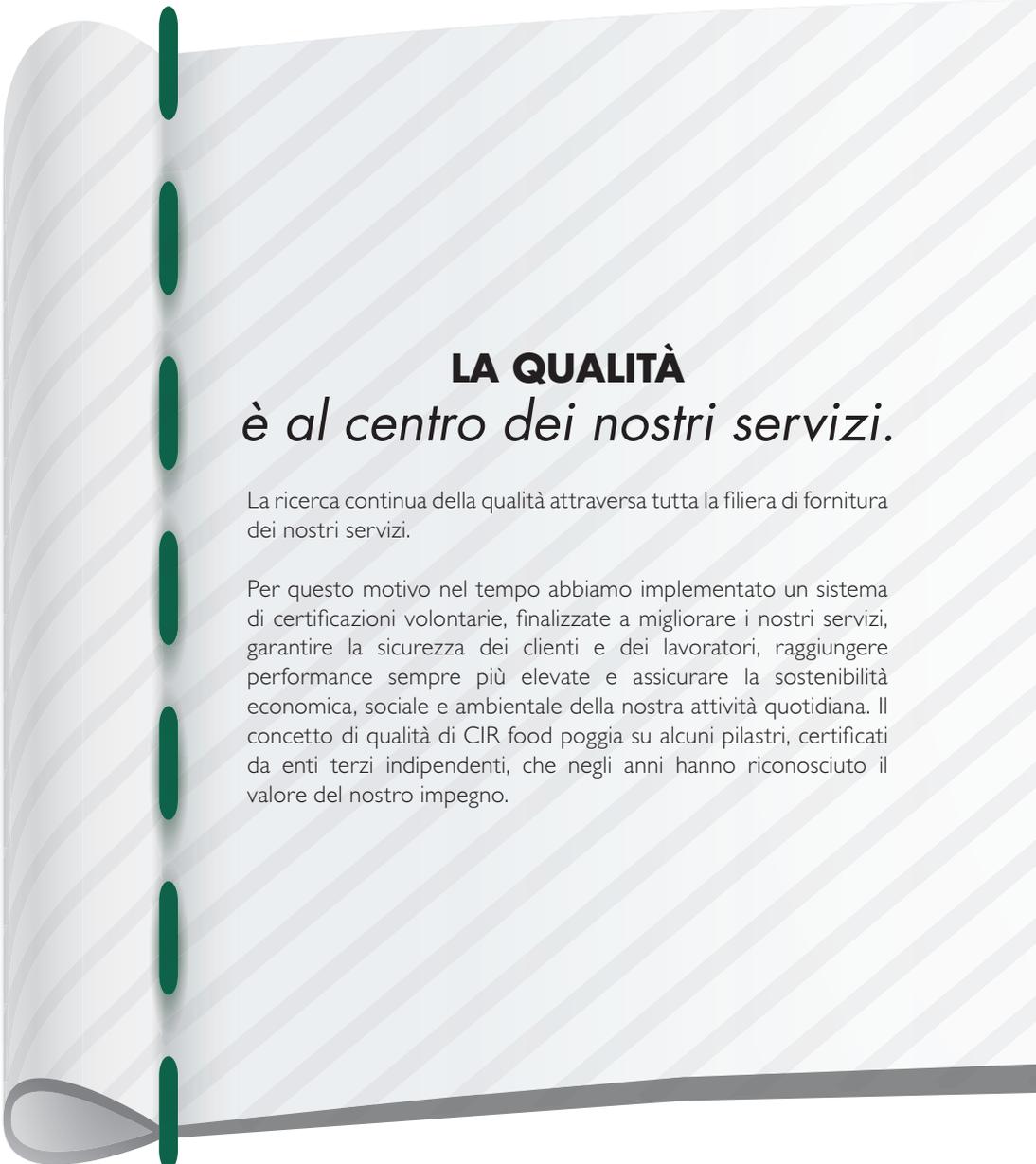
gli strumenti utili per relazionarsi con l'azienda



CIR FOOD, *da 40 anni nutriamo l'Italia.*

La nostra storia inizia negli anni '70. Nel 1977 nascevano infatti le tre cooperative che nel 1992 sarebbero confluite in CIR food, dando vita a una delle maggiori aziende italiane ed europee attive nella ristorazione collettiva (ristorazione scolastica, sociosanitaria, aziendale, per militari e comunità), nella ristorazione commerciale, nel banqueting e nei buoni pasto.

Presente in 16 regioni e 68 province d'Italia, CIR food opera oggi come allora per garantire pasti di elevata qualità a condizioni economiche sostenibili a studenti, lavoratori, degenti in ospedali e case di riposo, militari e membri di grandi comunità. Tutto questo grazie al lavoro di oltre 11.000 dipendenti, fra cui 1.200 cuochi, impegnati ogni anno a preparare 80 milioni di pasti e a perseguire il raggiungimento di due obiettivi: la massima soddisfazione del cliente e la divulgazione e promozione di una corretta cultura dell'alimentazione per migliorare le abitudini di consumo e la salute delle persone.



LA QUALITÀ *è al centro dei nostri servizi.*

La ricerca continua della qualità attraversa tutta la filiera di fornitura dei nostri servizi.

Per questo motivo nel tempo abbiamo implementato un sistema di certificazioni volontarie, finalizzate a migliorare i nostri servizi, garantire la sicurezza dei clienti e dei lavoratori, raggiungere performance sempre più elevate e assicurare la sostenibilità economica, sociale e ambientale della nostra attività quotidiana. Il concetto di qualità di CIR food poggia su alcuni pilastri, certificati da enti terzi indipendenti, che negli anni hanno riconosciuto il valore del nostro impegno.



QUALITÀ A 360°, FUORI E DENTRO LA COOPERATIVA

La certificazione ISO 9001 è l'elemento centrale di tutti i Sistemi Certificati; essa infatti coinvolge tutti i processi aziendali ed è applicata all'intera azienda. È inoltre, lo strumento principale per il miglioramento dell'efficienza interna e la soddisfazione dei nostri clienti.



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Le persone sono la nostra risorsa più importante. La certificazione BS OHSAS 18001 ha l'obiettivo di tutelare le loro condizioni di lavoro e ridurre il rischio di infortuni e malattie professionali.



AMBIENTE

La certificazione ISO 14001 aiuta a prevenire e limitare gli impatti sull'ambiente della nostra attività, rispettando il territorio in cui operiamo, in un rapporto di fiducia e trasparenza con i nostri utenti.



RESPONSABILITÀ SOCIALE

La certificazione SA 8000 attesta il rispetto dei diritti sociali e la garanzia di eticità in tutta la filiera produttiva di CIR food, inclusi i fornitori. La governance del processo di Responsabilità Sociale dell'impresa è, inoltre, conforme ai sensi dei principi e dei contenuti della norma ISO 26000.



SICUREZZA ALIMENTARE

La salubrità dei pasti che serviamo e l'igiene delle lavorazioni sono valori imprescindibili e garantiti dal rispetto degli standard ISO 22000 e UNI 10854.



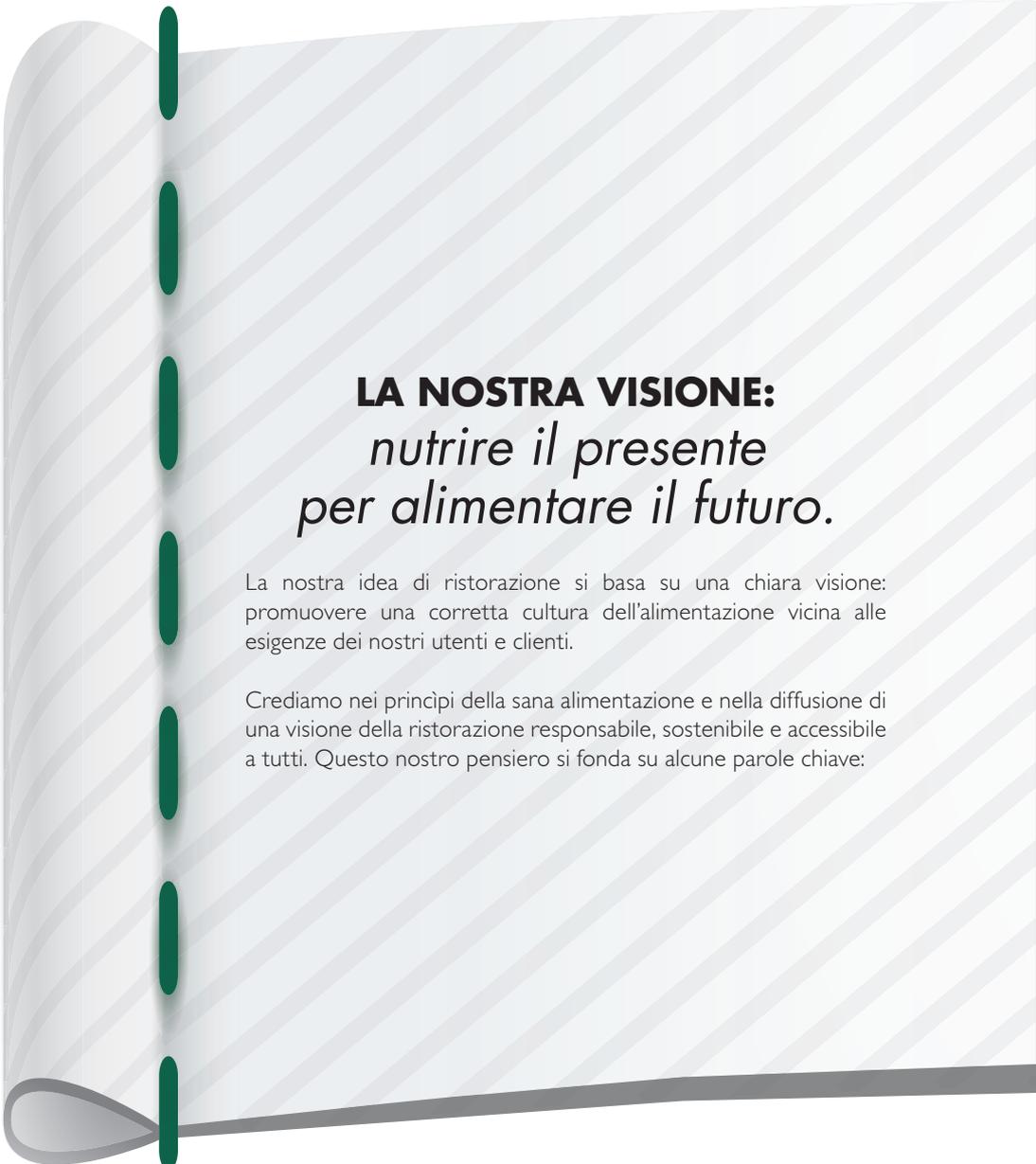
PRODUZIONE BIOLOGICA

L'effettivo e corretto utilizzo dei prodotti alimentari provenienti da agricoltura biologica sono garantiti dall'attestazione di idoneità al REG CE 834/07.



RINTRACCIABILITÀ NELLA FILIERA AGROALIMENTARE

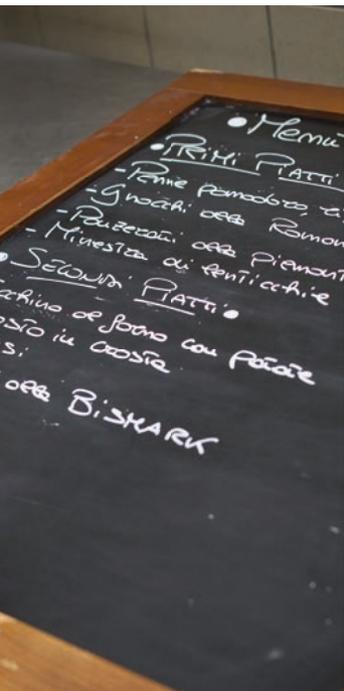
Dalla consegna delle materie prime alla fornitura del pasto, la rintracciabilità dei prodotti è certificata dalla norma ISO 22005.



LA NOSTRA VISIONE:
*nutrire il presente
per alimentare il futuro.*

La nostra idea di ristorazione si basa su una chiara visione: promuovere una corretta cultura dell'alimentazione vicina alle esigenze dei nostri utenti e clienti.

Crediamo nei principi della sana alimentazione e nella diffusione di una visione della ristorazione responsabile, sostenibile e accessibile a tutti. Questo nostro pensiero si fonda su alcune parole chiave:



NUTRIZIONE

Nella preparazione dei menu rispettiamo scrupolosamente le prescrizioni contenute nei capitolati dei committenti. Per tutti i piatti vengono realizzate valorizzazioni bromatologiche per garantire il giusto equilibrio nutrizionale.

FORMAZIONE

Siamo promotori di una cultura dell'alimentazione che è benessere e conoscenza di sé in relazione alla fruizione del cibo.

ESPLORAZIONE

La ristorazione di CIR food sostiene la formazione di un corretto approccio con il cibo attraverso la scoperta di nuovi gusti e la composizione equilibrata dei sapori.

PERSONALIZZAZIONE

Grazie ad uno staff di dietisti, nutrizionisti e specialisti, siamo in grado di elaborare menu, piatti e tecniche di preparazione per tutte le tipologie di servizio e le diverse esigenze dell'utenza.

INNOVAZIONE

Siamo sempre disponibili a realizzare sperimentazioni e innovazioni nei menu, negli ambienti, nel servizio, in collaborazione con i nostri clienti e utenti finali.



IL PASTO

*Il risultato di un lungo processo di qualità
con l'obiettivo di:*

1. Promuovere un corretto equilibrio nutrizionale
e sani stili alimentari.
2. Associare ad una elevata qualità nutrizionale
una altrettanto alta gradibilità del pasto.



Quanta Stock & Go

3. Svolgere una funzione preventiva e protettiva attraverso l'utilizzo di materie prime certificate e di qualità.

4. Ampliare l'orizzonte gustativo dell'utenza attraverso menu speciali e al passo con le più recenti tendenze alimentari.

5. Promuovere la convivialità e una corretta cultura della pausa pranzo.

Per CIR food il pasto rappresenta un momento non solo alimentare, ma anche sociale e culturale.



Le fasi del percorso di qualità

I. Gli approvvigionamenti, la logistica e la sicurezza alimentare

Il valore dei pasti erogati inizia da una accurata scelta delle materie prime. Un processo volto alla massima qualità, che si muove secondo precise linee guida che privilegiano i prodotti biologici, DOP e IGP, a filiera corta e a km 0. Il sistema degli approvvigionamenti è inoltre supportato da una struttura logistica efficiente, volta a preservare la proprietà dei cibi lungo tutta la catena di fornitura del servizio. Rigidi e rigorosi controlli di qualità garantiscono il rispetto delle norme igienico-sanitarie e la sicurezza alimentare di tutti i pasti serviti.



2. La definizione dei menu

Dai menu per le scuole a quelli per i degenti ospedalieri, passando per i piatti serviti nelle mense aziendali o nei bar e ristoranti di proprietà, CIR food si impegna sempre a garantire ai propri utenti il corretto apporto di elementi nutrizionali, secondo le indicazioni dei LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti) e le Linee Guida per una Sana Alimentazione. I menu devono garantire infatti un apporto qualitativamente e quantitativamente adeguato di nutrienti e di micronutrienti, ma non solo. La tavola è anche un'occasione per valorizzare le diversità e contribuire alla formazione di una cittadinanza evoluta e consapevole della ricchezza alimentare del pianeta.



3. L'analisi di gradibilità

Trovare il giusto equilibrio fra salubrità degli ingredienti e gustosità dei pasti è una sfida che coinvolge tutti coloro che partecipano alla definizione e preparazione dei menu. Il continuo sforzo è infatti quello di trasformare materie prime sane e nutrienti in piatti invitanti e adeguati ai gusti di migliaia di utenti di tutte le età. L'analisi di gradibilità ha come obiettivo la ricerca e lo sviluppo di preparazioni in grado di trasformare gli alimenti meno graditi (come frutta, verdura e pesce) in gustose proposte che ne favoriscano la diffusione.





Centro pasti

4. Il centro pasti e le cucine

Il Centro Produzione Pasti e le cucine di CIR food sono il cuore del servizio di ristorazione. La prima è una cucina centralizzata in cui avviene la produzione e il confezionamento dei pasti che verranno poi distribuiti nelle diverse strutture servite: dalle scuole agli ospedali, dai centri di cura per gli anziani alle mense aziendali. Il processo di produzione si sviluppa in una successione di attività che si articolano nel ricevimento e stoccaggio delle materie prime, nella preparazione dei cibi, nella loro cottura, confezionamento e spedizione secondo un accurato sistema di programmazione, controllo e verifica di ogni singola fase di lavorazione. Nelle cucine dei ristoranti, invece, ogni giorno squadre di chef e collaboratori si impegnano a preparare centinaia di offerte gastronomiche, pensate per soddisfare chi, in pausa pranzo, non vuole rinunciare a un pasto di qualità al giusto prezzo.





I MENU

I menu sono il risultato di un accurato studio che, attenendosi tanto alle indicazioni dei committenti quanto alle principali linee guida degli Enti in fatto di alimentazione, garantisce il rispetto dei livelli di distribuzione giornaliera energetica. Nella definizione delle portate massima attenzione viene riservata alla alternanza delle fonti proteiche, utilizzando preferibilmente cibi freschi e a basso tenore di grassi, privilegiando l'uso di olio extravergine di oliva e riducendo gli alimenti troppo ricchi di zuccheri semplici e di sale ed escludendo gli additivi alimentari.

Nello studio dei menu grande attenzione viene riservata a:

- **SALUBRITÀ, RICCHEZZA NUTRIZIONALE E VARIABILITÀ** delle portate per garantire una dieta equilibrata ed eterogenea.
- **DIETE SPECIALI**, per venire incontro alle esigenze degli utenti affetti da particolari patologie (allergie e intolleranze alimentari, celiachia, diabete, ecc.).
- **ESIGENZE ETNICHE E RELIGIOSE**, nel rispetto del credo di appartenenza.
- **TRADIZIONE E CULTURA**, prevedendo nei menu piatti della cucina locale, legati alle tradizioni del territorio e alle culture alimentari.



L'UTENTE È AL CENTRO *del nostro servizio*

Soddisfare i bisogni e le esigenze dei clienti è il nostro obiettivo più importante. Analizzare, comprendere, ascoltare e rispondere alle necessità di chi, ogni giorno, consuma i pasti prodotti dalle strutture attraverso cui operiamo fa parte della nostra attività quotidiana. In questo senso CIR food ha attivato una serie di strumenti e canali pensati per raccogliere spunti, idee e proposte finalizzate alla ottimizzazione dei propri servizi.

*Un modo per mettere
in pratica quel processo
di miglioramento continuo
grazie al quale è possibile
affrontare concretamente
e con serenità le sfide
del futuro.*





1. Le indagini di customer satisfaction

Misuriamo periodicamente il grado di soddisfazione di chi consuma i nostri pasti attraverso ricerche mirate a far emergere punti di forza e aree di sviluppo del nostro lavoro. Ogni anno realizziamo 5.000 interviste per valutare il livello di gradimento del cibo, del servizio e dell'ambiente. Questo impiego di risorse rappresenta per noi un investimento nella direzione di una maggiore vicinanza alle esigenze e alle istanze dei clienti, perché il loro diritto a un pasto di qualità è per noi un dovere fondamentale.



www.cir-food.it

2. Gli strumenti di relazione e interazione

Numero verde, sito web, indirizzi e-mail dedicati, 'cassette delle idee', figure specifiche appositamente formate. Sono diversi gli strumenti e i canali attraverso cui gli utenti possono mettersi in contatto con l'azienda per conoscere le caratteristiche dei servizi e quello che spetta loro in materia di qualità e soddisfazione dei bisogni. Per CIR food è fondamentale riuscire a raccogliere ogni parere utile al miglioramento della qualità della sua offerta e rispondere tempestivamente alle richieste che arrivano dall'esterno per assicurare il massimo della interattività e della trasparenza.



il segreto di CIR food

LE PERSONE *sono la nostra risorsa più importante*

Il cuore di CIR food sono le persone. Sono loro l'organo vitale senza il quale i servizi offerti dalla Cooperativa non potrebbero esistere. La valorizzazione del lavoro dei dipendenti e dei loro contributi di creatività e di impegno, la tutela dei loro diritti e la definizione chiara dei loro doveri fa parte della nostra missione. In questo senso l'impresa può contare su una serie di istituzioni, volte a garantire il raggiungimento di questi obiettivi.



LA COOPERAZIONE: IL NOSTRO MODELLO PARTECIPATIVO DI IMPRESA

CIR food è una società di persone e non di capitale. Siamo oltre 6.000 soci che condividono gli stessi obiettivi e partecipano alle scelte dell'impresa attraverso continui momenti di confronto. Tutti insieme operiamo per affrontare le sfide competitive ed innovative del mercato mettendo in primo piano i concetti di etica e responsabilità sociale, collaborazione sul lavoro e mutualità che sono i principi ispiratori della cooperativa. La nostra missione è quella di creare lavoro e costruire un progetto di sviluppo per le generazioni future.



ACCADEMIA CIR FOOD: LA FORMAZIONE CONTINUA

Non si può guardare al futuro senza un adeguato programma di sviluppo delle risorse umane. In questa direzione l'azienda può contare sul lavoro della Accademia CIR food, che ogni anno propone programmi di formazione altamente qualificati e differenziati per livello di competenza. Dai percorsi di addestramento per i neo-assunti alla formazione tecnica, fino a quella manageriale: sono diverse le opportunità di crescita per dipendenti e dirigenti, per un totale di 50.000 ore di formazione in aula ogni anno.



NOIXNOI: IL WELFARE AZIENDALE SECONDO CIR FOOD

Prendersi cura delle persone che lavorano con noi ogni giorno è un impegno fondamentale. Per questo motivo abbiamo promosso il progetto di welfare aziendale "NoixNoi", un insieme di azioni concrete di conciliazione vita-lavoro, sostegno alla salute e al reddito e servizi dedicati al benessere lavorativo e personale. Uno strumento pensato per rimanere vicini alle esigenze dei dipendenti e dei loro familiari.

NUTRIRE *non è il nostro unico obiettivo*

In CIR food fare bene da mangiare non è la nostra unica preoccupazione. Accanto ai servizi di fornitura dei pasti, lavoriamo continuamente per migliorare la qualità dei nostri servizi e promuovere una corretta cultura dell'alimentazione per acquisire una maggiore consapevolezza della importanza del cibo nell'età adulta.

*CIR food sostiene
progetti di ricerca con lo scopo
di individuare possibili percorsi
di miglioramento nella ristorazione,
attraverso una rigorosa
attività scientifica.*

Le collaborazioni

Ci avvaliamo della collaborazione di prestigiosi enti e istituti di ricerca come ADI (Associazione Italiana di Dietetica e Nutrizione Clinica), Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo e il Politecnico di Milano.



Momenti formativi

Collaboriamo con clienti, istituzioni e aziende per dare vita a esperienze educative che possano avvicinare i clienti ai temi della buona alimentazione. Laboratori, concorsi ed eventi per valorizzare i contenuti di una dieta sana.



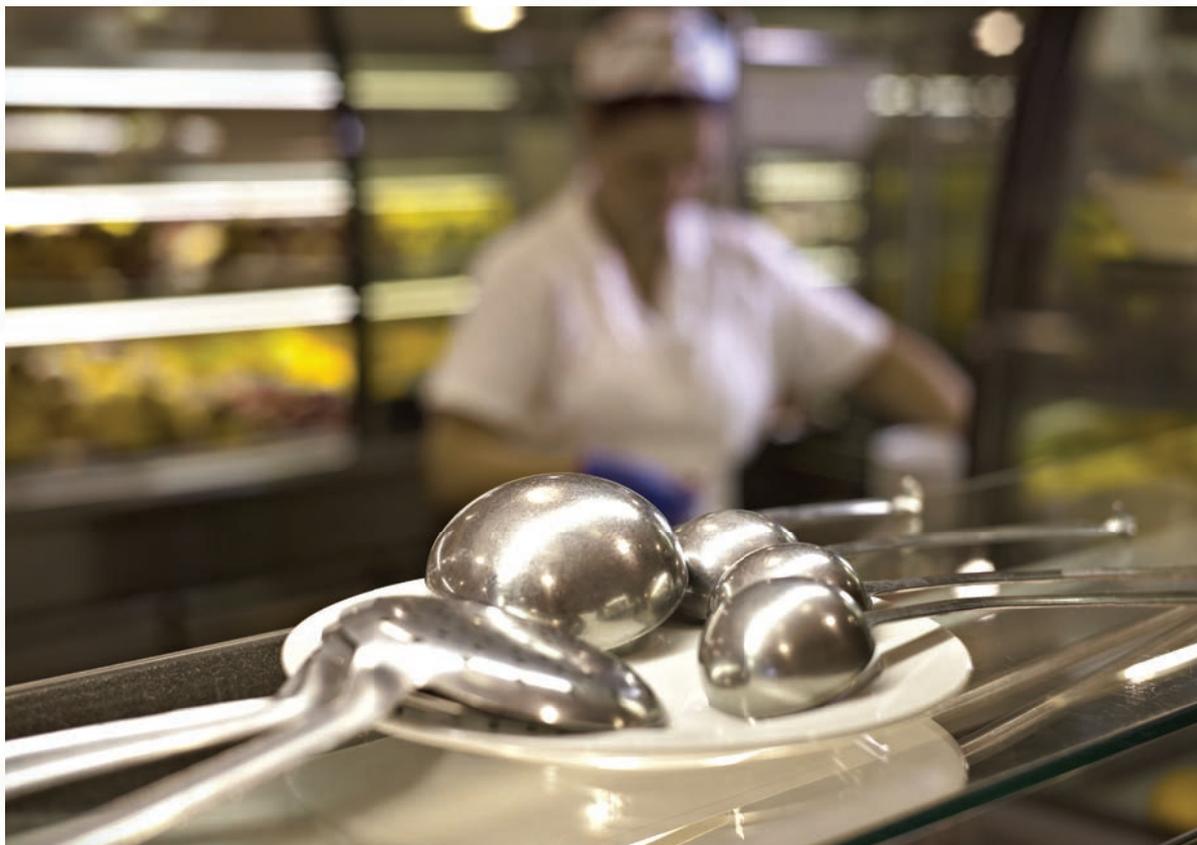
www.ilgiornaledelcibo.it

Materiali educativi

Realizziamo opuscoli e materiali informativi finalizzati a comunicare i principi di una corretta alimentazione e la nostra cultura della ristorazione.

Iniziative sociali, culturali e ambientali

Organizziamo e sosteniamo iniziative che promuovono la solidarietà, la centralità della persona, la legalità e la sostenibilità ambientale. CIR food è anche editore de "Il Giornale del Cibo", magazine on-line dedicato ai temi della nutrizione, della cultura gastronomica e della tavola pubblica.





COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE



Tel. 0522.53011
Fax 0522.530100
Numero verde 800.836655



www.cir-food.it
cir-food@cir-food.it



@cirfood