



REPORT SULLA QUALITÀ

APPLICAZIONE STANDARD QUALIVITA - Resoconto al consumatore

2012/2013

VALUTATA LA COMUNICAZIONE SULLA QUALITÀ ALIMENTARE DI MCDONALD'S ITALIA Il resoconto dei primi venti mesi di lavoro per una comunicazione trasparente e veritiera



Publicato per la prima volta il Report sulla Qualità di McDonald's Italia, relativo allo stato di applicazione dello Standard Qualivita, il sistema di garanzia sulla trasparenza delle informazioni sulla qualità alimentare nella ristorazione a cui McDonald's Italia ha aderito ad aprile 2012.

Lo Standard Qualivita - - realizzato dalla Fondazione Qualivita in collaborazione con CSQA Certificazioni s.r.l., è il primo sistema di certificazione destinato alle aziende del canale Ho.re.ca che ha l'obiettivo di garantire la trasparenza e la veridicità della comunicazione realizzata dall'azienda aderente sulle tematiche relative alla qualità dei prodotti e dei servizi.

Il Report sulla Qualità, che analizza i primi due anni di applicazione dello Standard Qualivita da parte di McDonald's Italia: il 2012, a partire dalla data di adesione, e il 2013 - rappresenta la realizzazione di uno degli obiettivi centrali dello Standard Qualivita, ovvero il "Resoconto al Consumatore" attraverso il quale l'azienda aderente si impegna a comunicare al pubblico tutte le iniziative in materia di comunicazione, attenzione al cliente, utilizzo dei prodotti di qualità.

In particolare, l'impegno di McDonald's a favorire la somministrazione di prodotti di qualità italiani trova riscontro nel numero e nella quantità di produzioni DOP e IGP utilizzate nel 2012 e nel 2013. Nel 2012 sono stati utilizzati Parmigiano Reggiano DOP, Asiago DOP, Provolone Valpadana DOP, Speck Alto Adige IGP, Bresaola della Valtellina IGP per un totale di 119,3 tonnellate di prodotti; nel 2013 la quantità è salita a 140,7 tonnellate di Parmigiano Reggiano DOP e Vitellone Bianco dell'Appennino Centrale IGP - razza Chianina, a cui si aggiungono, sempre nello stesso anno, le 101 tonnellate di carne bovina di razza Piemontese.

REQUISITI McDonald's COMUNICATI E VERIFICATI



2012/2013

70%
FORNITORI
ITALIANI

O CON STABILIMENTI IN ITALIA



2012/2013

35Mila
CONTROLLI
ANNUALI

SULLA FILIERA BOVINA



2012

119 ton
2013
140 ton
PRODOTTI
DOP e IGP



2012

2.117
2013
1.645
RECLAMI
GESTITI

Il Report analizza inoltre i campi di intervento dello Standard Qualivita rispetto ai quali McDonald's ha dichiarato il proprio impegno verso i clienti/consumatori e che ha individuato come assi portanti della sua politiche di qualità: tracciabilità dei prodotti; impegno a favorire la somministrazione di prodotti di qualità italiani (DOP e IGP); impegno rispetto alle caratteristiche di qualità e food safety degli ingredienti; trasparenza rispetto all'elenco dei fornitori di prodotti alimentari e di servizi; impegni e azioni in materia di igiene e sicurezza nei ristoranti; trasparenza della comunicazione e pubblicità.

Impegni che trovano riscontro nei numeri evidenziati nel Report sulla Qualità e sottoposti a procedura di verifica da CSQA Certificazioni s.r.l. a fronte dello Standard Qualivita:

- **Fornitori:** McDonald's Italia pubblica l'elenco dei suoi fornitori di prodotti e servizi. Il 70% sono costituiti da aziende italiane o da aziende con stabilimenti situati sul territorio italiano. Sulla filiera bovina vengono effettuati annualmente 35.000 controlli.
- **Tracciabilità dei prodotti:** il sistema di rintracciabilità implementato da McDonald's Italia permette, per quanto riguarda le carni utilizzate, di risalire in sole tre ore all'allevamento e alla data di macellazione degli animali. Analogamente, nel caso delle filiere vegetali, il sistema di rintracciabilità permette di identificare l'azienda agricola di provenienza.
- **Gestione dei reclami:** McDonald's ha predisposto una procedura di gestione centralizzata dei reclami e ha verificato le singole registrazioni relative ai reclami formulati presso i ristoranti, che sono risultati 2.117 nel 2012 e 1.645 nel 2013 (totale reclami relativi a qualità, servizi e comunicazione).

L'iter di applicazione dello Standard Qualivita ha rivelato la complessità e l'articolazione del processo di certificazione, richiedendo notevoli sforzi nella gestione dell'attività di verifica e comportando un forte impegno nella gestione dei processi di comunicazione interna e del confronto fra i diversi livelli di responsabilità coinvolti: supply chain, communication & legal etc.

Il percorso fin qui documentato prosegue con l'obiettivo di migliorare l'efficacia del processo di applicazione dello Standard Qualivita nelle sue varie fasi, con particolare riguardo allo sviluppo e al consolidamento dei seguenti processi:

- gestione della comunicazione interna fra le diverse funzioni aziendali (assicurazione qualità e comunicazione);
- gestione dei dati in modo strutturato e coordinato (sistematizzazione del processo di archiviazione con le evidenze oggettive raccolte);
- programmazione costante di menu con prodotti di qualità riconosciuti dai sistemi pubblici all'interno dell'offerta dei prodotti somministrati.

STANDARD QUALIVITA: UNO STRUMENTO AL SERVIZIO DEI CONSUMATORI

Le attuali tendenze della comunicazione, soprattutto in ambito agroalimentare, focalizzano sempre di più i propri messaggi promozionali verso caratteristiche e qualità di prodotto specifiche che molto spesso non offrono, al consumatore, una possibilità immediata di verifica. In ogni ambito informativo dei canali Ho.re.ca e GDO, dai claim pubblicitari alle attività informative nei punti vendita fino ai cartelli dei mercati locali, la comunicazione della qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'azienda assume un ruolo sempre più rilevante come elemento di orientamento e selezione delle scelte di acquisto senza che intervenga alcun elemento di mediazione e controllo sui contenuti delle informazioni diffuse.

In un momento in cui la maggioranza dei consumatori ritiene che la veridicità delle comunicazioni debba essere garantita da enti competenti, l'informazione risulta più credibile e veritiera se fornita da soggetti terzi indipendenti.

Per questi motivi la Fondazione Qualivita, in collaborazione di CSQA Certificazioni s.r.l., attraverso la credibilità acquisita nel settore dell'agroalimentare di qualità, ponendosi tra l'azienda e il consumatore, si fa garante indipendente dei contenuti della comunicazione attraverso un proprio schema di certificazione: lo Standard Qualivita, mirato a garantire la veridicità e la trasparenza della comunicazione.

