

Milano Ristorazione: persone, qualità, sostenibilità e valori condivisi

La storia di Milano Ristorazione

Milano Ristorazione rappresenta un punto di riferimento nel panorama della ristorazione collettiva italiana. Nata nel luglio 2000 su iniziativa del Comune di Milano, l'Azienda ha assunto la gestione del servizio di refezione scolastica a partire dal gennaio 2001, proseguendo una tradizione iniziata nel 1900, quando il Comune fu il primo tra le grandi città italiane a riconoscere l'importanza di **garantire pasti agli studenti meno abbienti**.

Oggi Milano Ristorazione è tra le principali società del settore, offrendo i suoi servizi a un'utenza ampia e diversificata. La sua attività non si limita agli **istituti scolastici** – che spaziano dagli asili nido alle scuole secondarie di primo grado – ma si estende anche a **case vacanza, Residenze Sanitarie Assistenziali, centri socio-educativi** per disabili e **persone in condizioni di fragilità**.

Dal 2010, l'Azienda ha allargato la propria attività anche **ai servizi di accoglienza, pulizia e ausiliario** nelle scuole d'infanzia e nei nidi comunali.

Tutte le attività sono regolate da un Contratto di servizio stipulato con il Comune di Milano che ne guida lo svolgimento nel rispetto delle politiche cittadine. Questo contratto, che ha durata fino al 2042, include gli obiettivi della Food Policy milanese e gli SDGs delle Nazioni Unite. Milano Ristorazione si impegna così a promuovere un **sistema alimentare sostenibile, inclusivo e attento all'educazione alimentare**.

Con una struttura interamente pubblica, Milano Ristorazione è controllata per il 99% dal Comune di Milano e opera in regime di *in house providing*. L'Azienda ha sviluppato una struttura organizzativa solida e innovativa, in grado di rispondere alle esigenze di un'utenza sempre più eterogenea. In particolare, **la collaborazione con l'Area Food Policy del Comune è cruciale** per l'attuazione di progetti che pongono al centro l'educazione e la sostenibilità alimentare e la lotta agli sprechi.

Identità, mission e vision

Milano Ristorazione ha come missione principale quella di erogare servizi di ristorazione per una collettività eterogenea, fornendo un "pasto sano, buono, educativo e giusto", con particolare attenzione alla sostenibilità. Al centro della mission aziendale c'è la soddisfazione dei bisogni di utenti e stakeholder, valorizzando un approccio che promuove una visione condivisa sul ruolo del cibo nella città, inteso come strumento di educazione, inclusione e sostenibilità.

Oltre a questo, Milano Ristorazione fonda la sua identità sull'**attenzione alle persone**, mettendo al centro i bisogni degli utenti. Ogni pasto preparato rappresenta un gesto di cura, rivolto a bambini in età scolare, anziani e persone fragili, con una sensibilità che supera la semplice erogazione del servizio.

In linea con la **Food Policy del Comune di Milano**, la politica alimentare della città promossa dal Comune di Milano in sinergia con Fondazione Cariplo, Milano Ristorazione sostiene un **sistema alimentare sano, inclusivo e sostenibile**. L'obiettivo principale è garantire pasti buoni, sicuri e nutrienti, alimentando una cultura del cibo fondata su **consapevolezza**, rispetto per l'ambiente e valorizzazione della comunità, senza mai venire meno all'**alta qualità delle materie prime**.

L'attenzione all'educazione alimentare è centrale, con progetti volti a **sensibilizzare le nuove generazioni sul valore del cibo** e sulla riduzione degli sprechi. Milano Ristorazione adotta un approccio integrato che unisce **efficienza, innovazione e rispetto per l'ambiente**, utilizzando tecnologie sostenibili e collaborando con fornitori che condividono gli stessi principi. La **formazione continua** del personale e la creazione di un ambiente di lavoro stimolante rafforzano ulteriormente l'impegno dell'Azienda verso il miglioramento continuo e la responsabilità sociale.

I valori fondanti che costituiscono l'identità di Milano Ristorazione sono:

- *Sostenibilità e menù sani*
- *Qualità, sicurezza alimentare e trasparenza*
- *Persone e comunità*

Sostenibilità e menù sani

L'Azienda adotta un approccio integrato che coniuga utilizzo di **prodotti di qualità**, con predilezione per quelli biologici e locali, impegno verso la **sostenibilità ambientale** e attenzione alla **sicurezza alimentare**. Ogni processo è concepito per rispettare rigorosamente le normative vigenti e le procedure interne, assicurando trasparenza, sicurezza alimentare e qualità in ogni fase, dalla selezione delle materie prime alla preparazione dei pasti.

I menù sono elaborati da esperti della Società attraverso un articolato **processo di condivisione** con Comune di Milano e Rappresentanza Cittadina delle Commissioni Mensa, nel rispetto dei criteri espressi dalle linee di indirizzo per la ristorazione scolastica nazionali e regionali, del Ministero della Salute e di ATS e dei valori nutrizionali indicati dai LARN per le fasce di età a cui sono rivolti.

Dal 2015 Milano Ristorazione nell'attuazione della Food Policy di Milano ha rafforzato sempre di più le azioni dedicate alla sostenibilità e alla **promozione di diete sane nelle scuole**. Attraverso un percorso virtuoso verso sistemi alimentari sostenibili e promuovendo innovazione e ricerca, sono state introdotte negli anni una serie di novità e progetti ormai consolidati che hanno permesso di ottenere importanti risultati:

- l'adozione di pratiche sostenibili nella preparazione dei pasti, come la cottura a vapore in forno, l'utilizzo in refettorio di acqua della rete idrica comunale e una politica zero plastica, ma anche il continuo rinnovamento dei menù scolastici negli anni – attraverso l'aumento di prodotti e alimenti vegetali, la riduzione della carne rossa a favore di legumi, pollame e uova, l'introduzione di ricette che combinano cereali e ortaggi e altre studiate per far apprezzare ai bambini anche verdure nuove – sono tutte azioni che hanno portato alla **riduzione delle emissioni di gas serra** nell'ambiente. Grazie a queste attività concrete, dal 2015 al 2022 è stato superato il 34% di riduzione della *CO₂equivalente* prodotta dai menù scolastici (-28.000 t di CO₂e).
Rispetto alla politica *plastic free*, l'introduzione dal 2017 nei refettori di stoviglie in materiale ecosostenibile al 100%, ha consentito il **risparmio di circa 720.000 chili di plastica ogni anno**.
- **Progetto “Frutta a metà mattina”**, un'iniziativa dedicata alle scuole primarie e secondarie di primo grado, e da quest'anno in via sperimentale anche a 21 scuole dell'infanzia, che ha permesso di agire sulle abitudini alimentari dei bambini e sulla riduzione degli sprechi. Nell'attuale anno scolastico il progetto coinvolge circa 890 classi per un totale di quasi 18.000 alunni.
- Il **Sacchetto Salvamerenda**, realizzato in collaborazione con l'Area Food Policy del Comune di Milano e Fondazione Cariplo dal 2014, è uno strumento lavabile, riutilizzabile e riciclabile, adatto a contenere gli alimenti, che può essere portato in refettorio per portare a casa pane, frutta o dessert non consumati durante il pranzo. Durante l'anno scolastico 2023-2024 sono stati distribuiti circa 28.000 sacchetti in 124 scuole.
- Dal 2003 è attiva una collaborazione con associazioni del Terzo Settore, in particolare con l'**Associazione Banco Alimentare della Lombardia – Siticibo**, per la raccolta delle eccedenze di pane e frutta nelle scuole. Durante l'anno scolastico 2023-2024, l'iniziativa ha coinvolto oltre 58 scuole grazie a Siticibo, mentre altre 12 scuole sono state raggiunte attraverso il supporto di altre associazioni, anche con la collaborazione diretta dei genitori. Complessivamente, sono stati recuperati oltre 16.600 kg di pane e più di 40.000 kg di frutta non consumata, successivamente redistribuiti a enti caritatevoli e strutture di accoglienza.

Qualità, sicurezza alimentare e trasparenza

Selezione delle materie prime

Milano Ristorazione adotta standard rigorosi nella scelta delle materie prime, applicando i Criteri Ambientali Minimi, ovvero i requisiti ambientali e socio-economici definiti dal Ministero della Transizione Ecologica e ponendo particolare attenzione a **prodotti biologici, a chilometro zero, e certificati con caratteristiche DOP e IGP**. In particolare, negli anni è stato aumentato progressivamente l'acquisto di prodotti biologici: pasta, cereali, pane, frutta, verdura, uova, latte, olio, carne (pollo), ecc, il cui volume oggi si attesta intorno al 60%

La provenienza da **filiere controllate** è essenziale per garantire non solo la qualità dei prodotti offerti, ma anche la sostenibilità ambientale. I fornitori non vengono selezionati soltanto sulla base della qualità dei loro prodotti, ma anche considerando criteri sociali e ambientali che riflettono l'impegno dell'Azienda verso una gestione responsabile e consapevole.

Sicurezza alimentare e qualità sensoriale

Milano Ristorazione opera in piena conformità con le normative vigenti riguardanti la sicurezza alimentare, un prerequisito imprescindibile per la Società. Attraverso **controlli rigorosi portati avanti in tutte le fasi del processo**, dalla selezione delle materie prime fino alla preparazione e distribuzione dei pasti, si assicura il rispetto dei requisiti igienico-sanitari e nutrizionali.

I processi di produzione sono gestiti secondo un **Sistema di Gestione Integrato**, che include le certificazioni ISO 9001, ISO 22000 e ISO 22005.

Analisi di laboratorio, audit sia sui fornitori che interni, verifiche meticolose sui prodotti alimentari al momento del ricevimento, sia nel magazzino centrale che nelle cucine, sono alcune delle azioni costantemente attuate lungo la filiera.

Milano Ristorazione è anche sottoposta al continuo controllo dell'**Agenzia per la Tutela della Salute di Milano (ATS)**, dei **Nuclei Antisofisticazioni e Sanità dell'Arma del Carabinieri (NAS)** e dell'**Unità di Controllo del Comune di Milano**.

Questo approccio è ulteriormente integrato da un'attenzione particolare alla **qualità sensoriale** dei pasti, affinché ogni piatto servito non solo soddisfi i criteri di sicurezza, ma risulti anche gustoso e invitante. Particolare attenzione per raggiungere questo obiettivo viene data agli alimenti e le pietanze più difficili da apprezzare per gli utenti più giovani, come le verdure e i legumi. Un esempio concreto di questo impegno è il recente **"Contest in Cucina"**, concorso culinario che ha visto i cuochi di Milano Ristorazione sfidarsi nella creazione di oltre 120 ricette, dove sono state premiate caratteristiche come l'innovazione e l'originalità della ricetta, la gustosità e la presentazione volta proprio a rendere determinate pietanze più appetibili.

Monitoraggio e ascolto

Milano Ristorazione, per rispondere alle esigenze di trasparenza e dialogo dei propri stakeholder, ha implementato un sistema di monitoraggio efficace che permette di verificare costantemente la qualità dei pasti serviti e diversi **canali a disposizione dell'utenza** che consentono di gestire tempestivamente le richieste o le eventuali segnalazioni.

L'**indagine di gradimento sui menù stagionali** (affidata a una società esterna), per esempio, così come il monitoraggio delle **valutazioni espresse dai Commissari Mensa** durante i loro sopralluoghi o gli incontri dedicati, rappresentano strumenti preziosi per raccogliere feedback diretti, utili per migliorare continuamente il servizio e rispondere meglio alle aspettative dei consumatori.

Trasparenza nella filiera

La **rintracciabilità dei prodotti** è un elemento chiave del modello operativo di Milano Ristorazione. Inoltre, sul sito della Società sono costantemente aggiornate tutte le **informazioni relative alle materie prime** impiegate nei menù scolastici.

Infine, gli **audit periodici sui fornitori** garantiscono che questi siano in linea con i requisiti contrattuali e normativi stabiliti, contribuendo così a mantenere elevati standard di qualità e sicurezza.

Persone e comunità

Milano Ristorazione si impegna a sensibilizzare gli utenti, in particolare i più giovani, su tematiche alimentari e ambientali, promuovendo abitudini consapevoli e rispettose dell'ambiente. Ogni anno scolastico vengono organizzati insieme al Comune di Milano e proposti a scuole e famiglie momenti di incontro, eventi e iniziative con l'obiettivo di consolidare il dialogo, sostenere la trasparenza del proprio servizio e confermare l'impegno dell'Azienda nell'ambito della cultura alimentare. Ne sono esempio **"Tutti a tavola: Mangiando si impara"**, progetto che si propone di perseguire obiettivi fondamentali legati alla sana alimentazione e all'educazione alimentare all'interno del contesto scolastico, per mezzo di sessioni formative per insegnanti, proposta di percorsi didattici e visite in cucina per le classi; o **"Dall'orto alla tavola"**, iniziativa dedicata alle famiglie e ai bambini delle scuole primarie, che prevede incontri in cucina in refettori diversi, orientati a comunicare ai target coinvolti l'importanza di un'alimentazione sana e sostenibile, prevedendo in parallelo due percorsi e attività diverse per adulti e bambini.

L'impegno di Milano Ristorazione è garantire un **servizio inclusivo** e attento ai bisogni di tutti, compresi gli utenti con particolari necessità alimentari. Per rispondere alle **esigenze sanitarie**, l'Azienda elabora menù specifici, adottando il principio di sottrazione degli ingredienti sulle base delle particolari necessità mediche, come, ad esempio, allergie o intolleranze. Questi menù sono costantemente monitorati per assicurare il rispetto delle specifiche richieste.

Oltre alle necessità sanitarie, Milano Ristorazione presta grande attenzione anche alle esigenze culturali e religiose degli utenti. I **menù etico-religiosi**, studiati per rispettare le diverse tradizioni e sensibilità, rappresentano un elemento centrale nell'approccio inclusivo dell'Azienda.

Milano Ristorazione come best practice

Nel 2015, Comune di Milano e Fondazione Cariplo hanno avviato una collaborazione per l'adozione della **Food Policy cittadina**, il piano strategico nato dall'analisi del sistema alimentare milanese. Questa politica mira a promuovere la qualità, la sicurezza e la sostenibilità del cibo, promuovendo una **cultura della corretta alimentazione**. Milano Ristorazione svolge un ruolo centrale nell'attuazione di queste priorità, integrandole nel servizio quotidiano delle mense scolastiche e attuando pratiche divulgative volte a trasmettere messaggi e valori anche ai più piccoli.

Grazie alla sinergia con l'Area Food Policy, Milano Ristorazione ha partecipato e ha l'opportunità di partecipare a **progetti internazionali**, come Horizon 2020 "Food Trails" e "School Food 4 Change", che le permettono di confrontarsi con altre città europee, condividere le proprie best practice e sperimentare nuovi progetti. Iniziative come queste favoriscono l'educazione alimentare, la riduzione degli sprechi e la sensibilizzazione alla sostenibilità, coinvolgendo bambini, famiglie e scuole attraverso progetti di riqualificazione, attività formative, indagini e campagne di comunicazione.

I nostri numeri



15.236.641
Pasti serviti nel 2024
Pasti preparati e serviti nel 2024



83.000
Pasti al giorno
Media dei pasti serviti ogni giorno a tutta l'utenza (a regime)



2.115
Diete sanitarie
Menù privo di cereali contenenti glutine, menù privo di uovo, menù ipolipidico, ecc.



9.518
Diete etico-religiose
Menù vegetariani, altre confessioni ecc.



8.143
Derrate 2024 (tonnellate)
Tonnellate di derrate alimentari lavorate.



24
Centri Cucina
di cui 1 in ristrutturazione



843
Dipendenti
Cuochi, addetti mensa e ai servizi tecnici e amministrativi



2.451
Addetti distribuzione pasti, pulizie e ausiliario



183
Personale addetto alla piattaforma logistica (41 persone) e al trasporto di derrate e pasti (142 persone)



24
Automezzi refrigerati
A temperatura regolabile che possono arrivare fino a -20° per consentire il trasporto sia del refrigerato sia del surgelato



121
Furgoni per il trasporto del pasto

La nostra utenza



416
Refettori serviti
di cui 154 primarie, 202 scuole d'infanzia comunali e statali, 55 secondarie di primo grado, 5 tra clienti terzi refrigerati, cooperative sociali e scuole private



184
Nidi d'infanzia
di cui 79 con cucina interna e 1 CPI



5
Nidi privati serviti di derrate



61
Scuole private servite di derrate



16
Centri Diurni Disabili (CDD)



9
Punti di prenotazione pasti per utenti a domicilio
Servizi Sociali Professionali Territoriali (ex CMA)



3
Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)



1
Centro accoglienza notturna



5
Case vacanza



277
Strutture con servizi di pulizia e ausiliario
Di cui 174 scuole di infanzia e 91 nidi con attivi servizi di pulizia e ausiliario e 12 nidi con solo servizio di pulizie