

Lettera dal Tavolino

Inverno 4.22



**I beneficiari apprezzano
*Tavolino Magico***



Cara lettrice, caro lettore,

un'organizzazione non profit dovrebbe chiedere ai suoi beneficiari se sono soddisfatti, anche se da loro non riceve il compenso monetario per quanto ricevuto?

Noi crediamo di sì. Perché vogliamo offrire un servizio di alto livello. Per i nostri donatori di prodotti e per i nostri beneficiari. Questo significa mettere in discussione la qualità del nostro lavoro e mettersi alla prova. Vogliamo anche migliorare e sapere che cosa facciamo bene e dove possiamo fare meglio. Per questo motivo abbiamo condotto un vasto sondaggio.

Temevamo che il sondaggio potesse mettere a disagio i nostri volontari. Dopo tutto, sono responsabili di una distribuzione equa, per farla sono necessarie delle regole, che non sempre piacciono a tutti. Equità implica che non si può accontentare tutti.

Mi ha fatto quindi particolarmente piacere vedere che i beneficiari hanno premiato l'impegno dei nostri volontari con il punteggio più alto dell'intero sondaggio. Questo è un vero apprezzamento, che auguro sinceramente a tutti i collaboratori. Tutti lo meritano. Anche gli altri nostri servizi sono molto apprezzati, come si può leggere in questa Lettera.

Il prossimo 24 dicembre, in collaborazione con Coop, realizzeremo un test pilota. A Winterthur, Coira e Cadenazzo, raccoglieremo subito dopo la chiusura le eccedenze alimentari da negozi selezionati e le distribuiremo la sera stessa, mantenendo la catena del freddo. Quanto cibo prezioso possiamo salvare con questa azione pilota? Quanti dipendenti e volontari ci aiuteranno? Quanti beneficiari ci saranno da servire? Seguite l'azione sul nostro account Facebook o Instagram – o dateci una mano!

**Alex Stähli
Direttore**

Tavolino Magico è sostenuto da:



MIGROS

ERNST GÖHNER STIFTUNG

e dalla partner di Cooperazione:



Consegnare prodotti freschi!

Da dieci anni Hilcona dona a *Tavolino Magico* prodotti freschi e pronti all'uso. L'azienda dimostra così di adempiere alla propria responsabilità sociale.

Hilcona è leader nel settore del fresco in Germania, Austria e Svizzera. Il noto produttore alimentare dona regolarmente a *Tavolino Magico* prodotti freschi e refrigerati. L'azienda è stata fondata nel 1935 da Toni Hilti nel Principato del Liechtenstein: allora era una fabbrica di conserve; oggi il Gruppo Hilcona ha numerose sedi di produzione e distribuzione e offre oltre 2000 prodotti diversi. Dal 2017 Hilcona è una società interamente controllata da Bell Food Group.



Martin Henck, CEO Hilcona AG: «Come azienda, abbiamo una responsabilità nei confronti della società. Questo include, ad esempio, produrre il minor numero possibile di scarti alimentari.»

Sprecare il meno possibile

Per Hilcona, buttare via i prodotti in eccedenza non è una opzione. Per questo motivo, l'azienda ha cercato delle soluzioni per ridurre gli sprechi alimentari e allo stesso tempo per fare del bene. In Liechtenstein, Austria, Svizzera e Germania, l'azienda collabora con partner caritatevoli, tra cui anche *Tavolino Magico*.

«Ho la sensazione che la pandemia ha creato ancora più divario tra ricchi e poveri. Come azienda, abbiamo una responsabilità nei confronti della società. Ad esempio, sforzarci per produrre il minor numero possibile di scarti alimentari. Grazie alla collaborazione di lunga data con *Tavolino Magico*, siamo diventati un team ben coordinato», ha sottolineato Martin Henck, CEO di Hilcona.

Un impegno comune

Ogni settimana, i prodotti non più vendibili ma di qualità impeccabile vengono trasportati da Hilcona

al magazzino regionale di *Tavolino Magico* a Coira; da lì, vengono consegnati ai centri di distribuzione. La catena del freddo viene sempre mantenuta. Hilcona e *Tavolino Magico* collaborano da dieci anni. La cooperazione funziona senza problemi e viene costantemente ampliata. Nel 2021, Hilcona ha consegnato 29 tonnellate di cibo a *Tavolino Magico*; nel 2022, a settembre erano già 28 tonnellate. I prodotti donati comprendono pizze, tortellini, gnocchi, ravioli, menu pronti o salse di pomodoro. Soprattutto per i prodotti con una breve durata di conservazione è essenziale agire in modo professionale e rapido.

Assumersi la responsabilità – evitare la perdita di merci

L'obiettivo principale di Hilcona è quello di mantenere un elevato standard di efficienza per tutti i processi, in modo da produrre il minor numero di eccedenze. La sostenibilità è quindi parte integrante della filosofia aziendale.

Hilcona fa molto anche per ridurre costantemente la propria impronta ecologica. Nei suoi stabilimenti di Schaan e Landquart, la produzione di Hilcona è già completamente neutrale dal punto di vista delle emissioni di CO2. Il calore che l'azienda utilizza proviene dal vicino impianto di incenerimento nel rispetto del clima mentre l'elettricità proviene da fonti rinnovabili.

Per Hilcona è essenziale agire in modo sostenibile anche nei confronti dei propri fornitori: la maggior parte dei produttori proviene dalla Svizzera e dal Liechtenstein. Anche l'imballaggio è un aspetto importante. Ad esempio, l'azienda ha rinunciato da tempo alle posate di plastica, risparmiando così diverse tonnellate di rifiuti plastici ogni anno. **CDC**



Prodotti donati da Hilcona.



Edin Zoller, vice responsabile della logistica per la regione orientale, ha le mani piene di alimenti freschi da Schafisheim. Foto: Erik Brühlmann

Cresce il progetto della centrale di distribuzione Coop Schafisheim

Da quando *Tavolino Magico* riceve quotidianamente frutta e verdura dalla centrale Coop di Schafisheim, collaboratori e volontari del magazzino Est di Winterthur si occupano di preparare e distribuire la merce.

Da metà giugno di quest'anno, gli esuberi invenduti di frutta e verdura delle filiali vengono raccolti alla centrale di distribuzione Coop di Schafisheim AG e poi consegnati al magazzino logistico orientale di Winterthur. «Ogni giorno riceviamo circa 25 bidoni pieni di frutta e verdura», spiega Edin Zoller, vice responsabile della logistica per la

regione orientale di *Tavolino Magico*. Nel giro di pochi mesi è aumentata notevolmente la quantità di alimenti freschi consegnati quotidianamente. Cibo che viene conservato a 12°C fino alla consegna ai centri di distribuzione. Nel magazzino Est, questi prodotti freschi passano poi da una sala di preparazione, appositamente ampliata e attrezzata.



Interessato? Annunciate!

Un paio di mani in più per smistare la merce a Schafisheim farebbero felici Ute Munz ed Edin Zoller. Per ulteriori informazioni, contattare ute.munz@tischlein.ch.

devono funzionare con una regolarità affidabile. Inizialmente, la consegna del sabato per Winterthur restava su un camion refrigerato di *Tavolino Magico*: temporaneamente immagazzinata e mantenuta fresca fino alla successiva lavorazione del lunedì. «Non si poteva continuare così per ragioni disostenibilità; fin dall'inizio sapevamo che sarebbe stata una soluzione provvisoria», spiega Edin Zoller. Perché un camion refrigerato ha bisogno di energia e il trasbordo comporta un inutile doppio sforzo.

Cercansi volontari

Attualmente, ci lavorano ogni giorno da sei a otto persone. Alcuni di loro sono collocati da organizzazioni non profit locali (come Läbesruum) o provengono da programmi di integrazione lavorativa. Il resto del team è composto da volontari che aiutano in turni di due ore. «Spesso le persone sottovalutano quanto sia faticoso preparare le casse di cibo», afferma Edin Zoller. Le casse sono pesanti, può essere stancante stare in piedi per due ore, facendo movimenti non abituali. Possono far male i muscoli. «Al momento, ogni giorno, fino a cinque volontari lavorano al triage», spiega Ute Munz, responsabile dei volontari e dei centri di distribuzione nella regione orientale. «Il nostro obiettivo è coprire l'intero triage con squadre di volontari.» Un obiettivo ambizioso. «È stata una fortuna che il giornale <Landbote> abbia risposto alla nostra richiesta di aiuto», dice Ute Munz. Più di 80 persone si sono fatte avanti. Anche canali abituali, come Benevol e UBS Helpetica, ci forniscono volontari. In futuro, anche il volontariato aziendale potrebbe contribuire a garantire il buon funzionamento dell'allestimento. Un vantaggio c'è: non è richiesta nessuna conoscenza preliminare. «Tuttavia, chiunque sia interessato viene introdotto alla filosofia di *Tavolino Magico*», dice Ute Munz, «poi si fa una visita dei locali.» In questo modo, tutti sanno che cosa significa salvare cibo e darlo a chi ha bisogno e tutti comprendono quanto stanno contribuendo alla lotta contro lo spreco alimentare. **EB**

C'è molto da fare

Il primo triage viene fatto dai collaboratori Coop nei loro punti vendita, il secondo nel magazzino di *Tavolino Magico*. Questo perché ai beneficiari si consegnano alimenti assolutamente privi di difetti. «Scartiamo circa il 30 % e lo ritorniamo all'autista Coop il giorno successivo insieme ai vuoti per l'impianto di biogas», spiega Edin Zoller. Coop assicura poi che gli scarti vengano trasformati in biogas utilizzabile. A Winterthur è stato allestito uno spazio apposito con tavoli e nastri trasportatori dove fare il triage. «Abbiamo già ordinato altri tavoli per poter lavorare più velocemente e con più persone», dice Zoller.

Avviato di recente, il triage viene fatto dal lunedì al sabato. Questo perché la centrale di distribuzione Coop di Schafisheim funziona con la massima automazione, di conseguenza i processi introdotti

Reagire velocemente, per salvare preziosa merce!

Tavolino Magico può contare su molti donatori abituali di prodotti. L'associazione è un partner attivo che li aiuta ad evitare lo spreco di prezioso cibo. Anche per occasioni dell'ultimo minuto.



Jenny Butterweck, Manager Sustainability & CSR di Lidl Svizzera: «Per noi è fuori discussione smaltire prodotti perfettamente commestibili.»

Senza donazioni regolari, *Tavolino Magico* non sarebbe in grado di mantenere i suoi 149 centri di distribuzione in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. In fin dei conti, è necessario garantire che i beneficiari possano contare ogni settimana su un variato assortimento di prodotti. Inoltre, *Tavolino Magico* sostiene con merce anche altre organizzazioni di aiuto alimentare e c'è uno scambio reciproco di prodotti.

Gettare via non è un'opzione

Nei due centri di distribuzione di Lidl Svizzera a Weinfelden (TG) e Sévaz (FR), a volte capita che la merce dei fornitori non viene accettata. «A causa delle solite mancanze», afferma Jenny Butterweck, Manager Sustainability & CSR di Lidl Svizzera. «I motivi più comuni sono etichette errate, date di scadenza troppo ravvicinate o consegne sbagliate. Merce che non possiamo accettare.» Questo sembra logico, ma crea anche un problema. Perché nelle centrali ci sono merci che non appartengono a Lidl Svizzera e quindi l'azienda non può smaltirle liberamente. «Ma è comunque fuori questione per noi smaltire prodotti che in realtà sono di qualità impeccabile», dice Jenny Butterweck.

Ritiro last minute

Grazie alla collaborazione con organizzazioni come *Tavolino Magico*, si è trovata una soluzione al dilemma: le donazioni delle scorte di magazzino. «In questi casi, ci consultiamo col fornitore interessato e gli chiediamo se possiamo donare la merce in questione.» Di solito la risposta è positiva e allora si chiede a *Tavolino Magico* se necessita di quei prodotti. «Per noi queste donazioni sono un'occasione per salvare una grande quantità di prodotti in un colpo solo», afferma Alex Stähli, direttore di *Tavolino Magico*. «Cogliamo queste opportunità ogni volta che è possibile. Non è lontano dal nostro magazzino di Winterthur a Weinfelden, quindi possiamo reagire rapidamente.» La merce rimane a Lidl Svizzera fino al ritiro, a seconda del prodotto, mantenendo la catena del freddo. Da due anni, il processo di donazione è regolato contrattualmente. Questo ha incrementato la quantità di merce donata da Lidl Svizzera a *Tavolino Magico*: è quadruplicata lo scorso anno. E questo rende felici i beneficiari. **EB**

In visita a *Tavolino Magico*

Come funziona una piattaforma logistica regionale di *Tavolino Magico*? Cinque dirigenti di Lidl Svizzera hanno voluto farsi un'idea e hanno visitato il magazzino di Winterthur. Manuel Frei, direttore regionale della regione Weinfelden, Andrea Rossetti, Christine Keller e David Pecher, tutti e tre responsabili Sales così come Eliane Winteler, Senior Sales Manager, hanno appreso innanzitutto dove viene consegnata la merce donata, dove e come i prodot-

ti vengono smistati e preparati per essere trasferiti ai centri di distribuzione. Dopo una breve introduzione a tutte le attività del magazzino, i quadri di Lidl si sono messi al lavoro cimentandosi nella preparazione di frutta e ortaggi, nonché delle merci da consegnare. «Questi momenti mi evidenziano quanto sia importante il tema dello spreco alimentare per i nostri partner che ci donano cibo», afferma Alex Stähli.





Scatti dalla riunione luganese coi responsabili dei 14 centri di distribuzione della Svizzera italiana.



Informare, domandare, discutere

Una volta all'anno, i responsabili dei centri di distribuzione di *Tavolino Magico* si riuniscono per informarsi, scambiarsi esperienze e discutere.

Era molto atteso ed è piaciuto parecchio ai volontari ticinesi il momento di incontro e scambio organizzato al Canvetto Luganese lo scorso 23 settembre. Era da molto che responsabili e vice dei 14 centri di distribuzione (CD) della Svizzera italiana non si trovavano. La voglia di stare insieme era davvero molta. Tutti hanno partecipato con piacere alla mattinata informativa sull'anno trascorso, quello in corso e sui progetti futuri. Presenti anche il direttore Alex Stähli e Bettina Vetsch, responsabile nazionale dei centri di distribuzione.

«È importante coinvolgere tutti sull'andamento della associazione, abbiamo discusso le prime cifre del 2022 e ragionato sulle prospettive del progetto 2025», dice Marco Garetto, responsabile dei CD della Svizzera italiana. Molti hanno apprezzato capire dove siamo, dove stiamo andando, esponendo i loro punti di vista, dubbi e apprezzamenti. È stato importante anche riflettere e rinforzarsi sul senso del nostro lavoro come volontari al servizio dei più bisognosi: come farlo, perché farlo è stata la tematica affrontata da Marilù Zanella, responsabile del volontariato sociale Ticino, che ha tenuto una breve ma arricchente relazione.

Poi per un'oretta prima di pranzo, ci si è divisi in tre gruppi, gestiti dal direttore Stähli, dal responsabile della logistica Pascal Stirnimann e da Vetsch dove poter discutere della propria esperienza coi beneficiari, di dettagli pratici e porre domande in un contesto diretto e informale. «Tutto era molto dinamico in un ambiente rilassato, sono riuscita a confrontarmi con la direzione generale, ho conosciuto meglio il direttore a pranzo e mi è piaciuto molto. È stato un momento proficuo e utile, da rifare», commenta Brunella Frigerio, responsabile del CD di Chiasso. Una mattinata arricchente da tanti punti di vista. «Questa formula mi è piaciuta molto, è stato bello incontrarci tutti, scambiarsi consigli, esperienze, confrontarci su problematiche comuni, penso sia utile farlo una volta l'anno», aggiunge Francesco Rogantini. Il responsabile del CD di Locarno Arca ha apprezzato particolarmente i momenti di interazione in piccoli gruppi dove ha potuto porre domande e sentire utili consigli pratici.

A concludere l'incontro un gustoso pranzo preparato dai cuochi del Canvetto Luganese. **sc**

I beneficiari apprezzano *Tavolino Magico*

***Tavolino Magico* ha condotto un sondaggio per fotografare la soddisfazione dei beneficiari riguardo gli aiuti alimentari. I risultati dimostrano che l'associazione è sempre sulla buona strada ed è apprezzata.**



I volontari sono stati elogiati perché sono gentili e rispettosi verso i beneficiari.

Naturalmente, come organizzazione, si può presumere che se i beneficiari non si lamentano significa che sono soddisfatti. Ma *Tavolino Magico* ha voluto verificare ulteriormente con un'indagine approfondita, la prima dal 2019. Rispetto ad allora, è stato aumentato il numero di questionari inviati. Tre anni fa erano 350 questionari inviati e 152 restituiti. Questa volta sono stati inviati 11752 questionari in tre lingue: 3'396 le risposte anonime ritornate. L'indagine attuale è molto più completa. Tuttavia, i risultati del 2022 e del 2019 possono essere confrontati solo in misura limitata.

Famiglie numerose, carte ben utilizzate

Anche se la partecipazione al sondaggio era anonima, l'associazione ha scoperto molte cose sui suoi beneficiari. Ad esempio, è emerso che hanno nuclei familiari leggermente più numerosi rispetto alla media nazionale. In particolare, sono più comuni le famiglie con più di cinque persone. Dall'indagine è emerso anche che le carte acquisti di *Tavolino Magico*, necessarie per ottenere cibo nei centri di

distribuzione, vengono utilizzate molto spesso. Oltre l'80 % degli intervistati ha dichiarato di usarle da tre a quattro volte al mese. Solo il 2 % ha detto di non utilizzare mai la carta. Ovviamente si può ipotizzare che gli intervistati con scarsi legami con *Tavolino Magico* abbiano compilato il questionario con minore frequenza. Buone le valutazioni date ai servizi sociali specializzati che rilasciano le tessere cliente: quasi tre quarti ritengono che i servizi sociali specializzati forniscano le informazioni necessarie in modo corretto e sensato.

Soddisfazione da alta a molto alta

Più interessanti, almeno per le attività quotidiane, sono le risposte relative alla soddisfazione riguardo diversi aspetti. Quella generale è molto alta. Oltre l'80 % dei partecipanti si è dichiarato soddisfatto dell'atmosfera che si respira nei centri di distribuzione, della puntualità e, in generale, del lavoro svolto. Un quadro simile è emerso per quanto riguarda la cordialità dei volontari e il loro rispetto per i beneficiari. I dati mostrano chiaramente che



I beneficiari preferiscono la consegna di cibo individuale.

i servizi dell'associazione sono apprezzati. La distribuzione individuale dei prodotti è preferita a quella con le borse già fatte; inoltre, i beneficiari preferiscono nettamente la distribuzione scaglionata rispetto all'uso del sorteggio per determinare la priorità di chi riceve la spesa.

Conferma del lavoro

«Siamo molto soddisfatti dei risultati del sondaggio», afferma Bettina Vetsch, responsabile nazionale dei centri di distribuzione e dei volontari. «Naturalmente, per noi è chiaro che dobbiamo concentrarci sulle tendenze e non sulle cifre assolute.» Bettina Vetsch affronta le possibili distorsioni delle cifre assolute, perché l'indagine è stata condotta tra tutti i beneficiari. Per definizione, hanno un atteggiamento positivo nei confronti di *Tavolino Magico*. Inoltre, alcuni potevano anche temere di venire penalizzati se avessero risposto negativamente. «Un timore infondato, ovviamente, perché il sondaggio era anonimo», ci assicura Bettina Vetsch. Nonostante questi limiti, le tendenze indicano chiaramente che *Tavolino Magico*, il suo staff e i suoi volontari continuano

a svolgere il loro lavoro molto bene. Bettina Vetsch: «Lo sapevamo già prima della valutazione. Ora lo abbiamo anche nero su bianco. Il buon risultato è anche un grande segno di apprezzamento per tutti i nostri volontari.» **EB**



La distribuzione di cibo è molto apprezzata.

Ho perso tutto in un solo giorno

Da giovane, Antoine*, originario del cantone di Vaud, aveva le idee chiare sul suo futuro: voleva avere successo professionale e creare una famiglia. Antoine si è formato in gestione aziendale; dopo varie esperienze professionali, lavorava come formatore in una società di sicurezza.

Anche nella vita privata le cose andavano bene. Antoine si godeva la vita, faceva molte cose e amava stare con gli amici. Ha incontrato e sposato la sua futura moglie. La coppia ha acquistato la propria casa nel Giura bernese. La nascita di una figlia ha reso perfetta la loro felicità.

Qualche anno dopo, Antoine si è ritrovato a lottare con problemi di salute. Il rapporto con la moglie è peggiorato. Finché una sera la donna gli ha comunicato che voleva separarsi e lasciare la famiglia. La mattina dopo, al lavoro, lo attendeva un'altra pessima notizia. A causa della forte concorrenza e del calo degli ordini, l'azienda aveva tagliato alcuni posti di lavoro. Antoine è rimasto senza un'occupazione. Nel giro di 24 ore, si è ritrovato padre single di una figlia piccola e disoccupato.

Trovare un nuovo posto è stato difficile. Per motivi di salute, non poteva lavorare a tempo pieno ed era troppo qualificato per molti lavori. Cerca di mantenersi con lavori saltuari, ma i soldi scarseggiano. Infine, deve accettare di recarsi all'ufficio dell'assistenza sociale. Lì, Antoine chiede una tessera di *Tavolino Magico*, dopo che alcuni conoscenti gli avevano parlato dell'associazione. «Un colpo di fortuna», dice. Al centro di distribuzione apprezza i mo-

menti di scambio con altri utenti. «Con *Tavolino Magico* posso alleggerire il nostro budget limitato», dice. Al momento lo preoccupa l'aumento del costo della vita, ma cerca di rimanere fiducioso e spera di non dover stringere ulteriormente la cinghia. **MDB**

*Nome noto alla redazione



Antoine apprezza i momenti di scambio al centro di distribuzione.

Impressum

Editore: *Tavolino Magico*
via Industrie 2
6593 Cadenazzo
info@tavolinomagico.ch
Telefono 091 840 14 51
www.tavolinomagico.ch
Conto donazioni:
PC 85-503288-4

Redazione: Mina Dello Buono (MDB),
Erik Brühlmann (EB), Simonetta Caratti (SC),
Christine Dudle-Crevoisier (CDC), Tabea Pfammatter (TPF)
Traduzione: Filippo Caratti
Frequenza: trimestrale
Grafica/Layout: A4 Agentur AG, Rotkreuz
Tiratura: 35 000 copie (d, f, i)
Prossima edizione: marzo 2023

L'abbonamento costa 50 franchi annui e per i membri e donatori è incluso nella tassa.

Tavolino Magico è sostenuto da:



MIGROS

ERNST GÖHNER STIFTUNG

e dalla partner di Cooperazione:

