

Uno strumento volontario che crea fiducia nel consumatore

Settore salumi: ottenuta la prima certificazione di prodotto

Dopo un lungo e laborioso iter, un'azienda italiana leader del settore dei salumi ha ottenuto di recente con l'assistenza tecnica del Gruppo Gelati di Sorbolo la prima certificazione di prodotto. Un risultato di grande importanza strategica che ha coronato un processo all'insegna della trasparenza e della certificazione dei più alti standard qualitativi che la stessa azienda aveva volontariamente avviato fin dall'ormai lontano 1995 con un proprio «progetto Qualità». Progetto che che già tre anni dopo si era concretizzato nella certificazione di Sistema Qualità UNI EN ISO 9002, estesa a tutti i gli stabilimenti del gruppo; nell'accreditamento SINAL per i propri laboratori chimico e microbiologico; nell'autorizzazione all'export negli USA; nel raggiungimento di «High Level» per lo standard BRC (British Retail Consortium); e in numerose altre certificazioni e riconoscimenti.

Le ragioni che hanno portato l'azienda ad intraprendere anche la strada della certificazione di prodotto sono state principalmente due: la certificazione del sistema qualità aziendale garantisce l'efficienza dei processi aziendali e la spinta verso il miglioramento continuo ma non da garanzie sulla qualità del prodotto; il marchio aziendale è percepito dal trade come marca generalista, con una gamma ampia e differenziata, un buon servizio logistico, pur con un non elevato livello di comunicazione verso il consumatore.

L'azienda intendeva inoltre sfruttare una reale opportunità, fino ad allora non presidiata, di diventare la marca di riferimento del mercato dei salumi. La marca di salumi per essere la marca di riferimento per il consumatore deve avere un giusto equilibrio tra artigianalità e modernità, assolvere ad una funzione culturale ed educativa, essere presente da tempo sul mercato, avere una gamma ampia, lanciare nuovi prodotti e continuare ad innovare, instaurare una relazione forte con il consumatore. L'azienda ha ritenuto che la certificazione di prodotto risponde a ciò. Sono stati pertanto avviati 4 progetti di certificazione di prodotto, estesa ai prodotti principali della gamma produttiva.

Ricordiamo che, in generale, la certificazione di prodotto è lo strumento volontario per dare evidenza che un prodotto (o una famiglia di prodotti) possiede e mantiene costante nel tempo la conformità ad un determinato standard qualitativo, accertato, valutato e verificato da un organismo di certificazione indipendente dal produttore.

Nel processo di certificazione di prodotto intervergono: un Organismo di Certificazione indipendente e competente; un prodotto o una famiglia di prodotti da sottoporre a certificazione; uno o più documenti di riferimento a fronte dei quali verificare la conformità dei prodotti; un eventuale laboratorio di prova, qualora nel processo di certificazione siano previste prove i tipo analitico; uno o più Organismi di Accreditamento; il consumatore.

Il consumatore ha fiducia nella marca del produttore, ma apprezza sempre più l'esistenza di una terza parte indipendente che attesta la veridicità di ciò che viene dichiarato e fatto, sia per quanto riguarda il prodotto, sia per le modalità di produzione; il produttore migliora l'immagine perché dimostra la volontà di una completa tra-

sparenza, sottoponendosi volontariamente ad un controllo esterno; le terze parti (organismo di certificazione e laboratorio di prova) sono generatori di trasparenza, mettono in gioco la propria immagine e la propria reputazione, rischiando il proprio accreditamento e quindi la loro stessa ragione di essere; gli organismi di accreditamento sono i garanti del buon lavoro fatto dalle terze parti nei confronti di tutto il sistema, e attivano il meccanismo di riconoscimenti incrociati a livello internazionale.

Il processo di certificazione di prodotto consta di due momenti fondamentali. Al momento della certificazione iniziale viene effettuata una verifica del processo produttivo, e di eventuali altri processi aziendali, dell'azienda richiedente, e vengono inoltre effettuate le

prove di tipo sui prodotti oggetto di certificazione. Superata questa prima fase, nel tempo l'Organismo di Certificazione provvede ad effettuare sia un controllo del processo produttivo aziendale che le prove di sorveglianza sul prodotto.

Nel caso della azienda che per prima ha ottenuto la certificazione di prodotto nel settore dei salumi le attività operative del progetto sono iniziata con la scelta dell'organismo di certificazione e della società di consulenza, che supportassero l'azienda durante l'iter certificativo, sulla base di criteri di scelta quali la competenza e l'esperienza nel settore, l'indipendenza e l'internazionalità, l'iter operativo proposto, la disponibilità alla comunicazione dell'avvenuta certificazione, il rapporto tra costo e valore

I prodotti interessati possono essere un prodotto singolo o una famiglia di prodotti (brand).

Successivamente si è passati alla definizione ed alla redazione della specifica tecnica di prodotto.



Sono stati inoltre oggetto di analisi i riferimenti al sistema qualità aziendale, la frequenza e le modalità delle prove di routine.

A livello aziendale si è inoltre provveduto ad una revisione delle procedure del Sistema Qualità attinenti al reparto interessato dalla produzione del prodotto oggetto di certificazione.

Successivamente, a causa della necessità di verifica del parametro legato all'utilizzo di materia prima di origine nazionale, sono state compiute le prime verifiche ispettive presso macelli e allevamenti, coinvolgendo il più possibile i fornitori nel progetto ed instaurando un rapporto che può a ben diritto definirsi di Comakership, in quanto il fornitore ha iniziato a subire una trasformazione che lo sta portando sempre più ad interpretare il ruolo di partner dell'azienda.

Un'attività molto delicata è stata la predisposizione dei nuovi bozzetti dei pack, degli espositori e delle etichette. Chiaramente sugli stessi si è utilizzato il logo di certificazione, tenendo comunque presente della necessità di indicare in maniera esplicita i parametri certificati. Il logo è stato utilizzato su Prodotti e imballi primari, su espositori ed etichette, sul materiale promo-pubblicitario.

In questa fase ha preso avvio anche la programmazione dell'attività di comunicazione esterna dell'azienda.

Sempre in questa fase, è stato anche necessario adeguare la produzione a quanto riportato nella specifica tecnica di prodotto, con modifiche all'ingredientistica ed alla ricetta dei prodotti, ed eventuali modifiche al ciclo di lavoro,

dei lavoratori. Il superamento della visita è stato realizzato con la partecipazione e il supporto durante l'iter certificativo della Gelati di Sorbolo che era stato avviato nel novembre dello scorso anno. La norma OHSAS rappresenta uno dei più significativi strumenti per il raggiungimento della Sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro.

Forte sviluppo per una Services srl

Una Services srl, società di consulenza di Direzione nel settore bancario, assicurativo e servizi pubblici del Gruppo Gelati, prosegue nell'attività di sviluppo sul territorio nazionale. Recentemente ha stipulato un importante contratto con AIBA, Associazione Italiana Brokers di Assicurazione e Reassicurazioni, finalizzato alla certificazione VISION 2000 delle circa 750 aziende associate. Il contratto è stato sottoscritto nel mesi di luglio 2001 a Roma tra i Presidenti di Una Services srl e Degli Incerti Tocci di AIBA G. Paparella.

al processo, ai punti di controllo del sistema di autocontrollo (HACCP).

Passo successivo è stata la Verifica Ispettiva Organismo di Certificazione: verifica orientata su aspetti particolari del Sistema Qualità e sull'analisi di punti specifici in relazione ai prodotti certificati. Rispetto alle verifiche dell'Organismo di Certificazione ISO 9000 è stata chiaramente meno estesa, ma innegabilmente più approfondita.

Nell'occasione è stato effettuato il prelievo campioni di prodotto, consegnati ad un laboratorio indipendente, operante in regime di EN 45000 (con prove accreditate Sinal), in quanto la presenza di tale requisito presupporrebbe, la necessità, da parte dell'Organismo di Certificazione, di presenziare alle analisi.

Al termine dell'attività, approvata la Specifica Tecnica di Prodotto, concluse le Verifiche Ispettive senza rilevare non conformità critiche, terminate le prove di tipo con esito favorevole, approvati i pack e le etichette, il comitato di certificazione ha emesso il certificato.

Da quel momento è stato possibile il lancio del prodotto ed è iniziata la produzione in regime di certificazione.

Contemporaneamente ha preso avvio il programma delle attività di sorveglianza, che nel caso in esame consistono, per ogni tipologia di prodotto certificato, in una verifica di sistema annuale ed in un prelievo dei prodotti con frequenza semestrale.

Fra i principali vantaggi che la certificazione di prodotto ha dato all'azienda, si possono elencare i seguenti: ha risposto ad un oggettivo bisogno del mercato e del consumatore; consente una standardizzazione dei processi produttivi e il mantenimento della qualità elevata dei prodotti riducendo di conseguenza gli scarti di produzione; consente un maggior controllo dei reparti produttivi; è un vantaggio competitivo differenziante che valorizza l'offerta e sostiene i margini aziendali; contribuisce in modo determinante a posizionare l'azienda nella fascia alta di mercato; ha consentito di mantenere la forza di azienda generalista valorizzando contemporaneamente anche il ruolo di specialista per particolari linee di prodotti; valorizza a cascata l'offerta del trade; contribuisce a legare maggiormente i prodotti da taglio e quelli da asporto portando le certificazioni direttamente a casa del consumatore.

Ma ci sono anche dei rischi potenziali: innanzitutto, proprio per la sua caratteristica di volontarietà e trasparenza, il vantaggio competitivo ottenibile dalla certificazione di prodotto è copiabile dalla concorrenza.

Inoltre comporta al necessario di continuare ad investire in comunicazione: il concetto della certificazione di prodotto è ancora poco conosciuto (e questo potrebbe anche essere una opportunità) ma per presiederlo occorre comunicare. Altri rischi sono quelli di banalizzazione del concetto in un mercato pieno di certificazioni e di sminuire l'offerta dei prodotti non ancora certificati.

Dott. Ing. Massimo Gelati
Presidente Gruppo Gelati Sorbolo PR