

igiene uniforme in tutti i punti vendita: *conad del tirreno detta gli standard*

di Simone Finotti

Allacciamo le cinture e prepariamoci: quello che stiamo per intraprendere è un lungo viaggio alla scoperta di una grande catena distributiva, e delle sue procedure di impiego dei prodotti, sanificazione, verifica e miglioramento degli standard di igiene. Ecco come Conad del Tirreno, una vera potenza nel Centro Italia, garantisce standard di qualità uniformi nella bellezza di 338 punti vendita fra Liguria, Toscana, Lazio e Sardegna. A guidarci è il responsabile Qualità Gianni Montrone.



40
GSA
DICEMBRE
2013

Come organizzare efficacemente la sanificazione in una struttura di tipo associativo nella Grande Distribuzione Organizzata? Come garantire standard di qualità uniformi? Come gestire, dal punto di vista igienico, i vari punti vendita ubicati in luoghi diversi, con caratteristiche progettuali e costruttive differenti, gestite da persone diverse e con peculiarità differenti? A tutte queste domande, senza dubbio centrali nella gestione igienica della GDO, ha risposto in modo puntuale ed efficace **Gianni Montrone**, responsabile Qualità di Conad del Tirreno, nel corso di un incontro svoltosi lo scorso 29 ottobre 2013 a Milano nell'ambito della giornata di studi "Sanificazione nell'Horeca e nella Gdo" organizzata da IIR – Istituto Internazionale di Ricerca.

Per l'igiene, i prodotti a marchio Conad Professional

Ha spiegato Montrone: "Con 338 punti vendita che vanno dal negozio di vicinato al grande centro commerciale, e una superficie di vendita di 240.000 mq, Conad del Tirreno non può contare su layout standardizzati o

strutture costruite tutte ex-novo, perché nel suo dna c'è appunto un'idea diversa, quella di essere un'organizzazione di imprenditori indipendenti". Questo è molto importante quando si parla di igiene: "Noi partiamo da un'approfondita analisi del processo produttivo e del layout dei reparti della singola struttura. Viene poi la scelta dei sistemi operativi: elaboriamo un piano di sanificazione e scegliamo i prodotti da impiegare". E qui c'è la prima cosa interessante: Conad, per scelta strategica, ha realizzato una linea di prodotti a marchio proprio anche nel professionale. Si chiama Conad Professional (CNP) e rappresenta un caso unico in Italia nel suo genere: una scelta di razionalizzazione che rappresenta un precedente da seguire con attenzione. "Noi utilizziamo prodotti della linea Conad Professional, realizzati da specialisti del settore. E' una scelta che sta pagando in termini di qualità e razionalizzazione", ha spiegato Montrone. Ci torneremo tra poco, ma intanto continuiamo a seguire Montrone: "Siamo molto attenti anche all'interazione fra le attività produttive e la sanificazione, e inoltre fissiamo i concetti essenziali per la

formazione degli addetti alla pulizia". Addetti della pulizia che sono, per ciò che riguarda le aree destinate alla produzione, personale interno al punto vendita Conad: "Le pulizie —spiega Montrone— sono gestite con un mix fra insourcing -utilizzato nelle aree produttive- e outsourcing, con appositi capitoli e affidamento di commesse a personale di imprese. Ma quando parliamo degli spazi direttamente destinati alla produzione, parliamo di aree gestite, per ciò che riguarda la sanificazione, da personale interno al singolo punto".

Sperimentazione sulle nano-tecnologie

"Viene poi la parte relativa al monitoraggio e alla verifica, che comprende la registrazione degli interventi e la validazione della procedura di sanificazione (con rilievi superficiali). Abbiamo un piano delle verifiche, delle precise procedure per la gestione delle non conformità, poi facciamo i controlli strumentali. Abbiamo anche l'obiettivo di migliorare le prestazioni grazie alla meccanizzazione e alla protezione con nano-polimeri". E



Gianni
Montrone

su questo, naturalmente, ci soffermiamo di nuovo, anche perché proprio il mese scorso ci siamo occupati, con un team del Politecnico di Milano, delle ultime frontiere in materia di nanotecnologie applicabili al nostro settore. “Siamo incuriositi dai nano polimeri -approfondisce Montrone-, perché ci sembrano la soluzione ideale per proteggere e trattare alcune superfici. Penso ad esempio ai vetri, ma anche ad altro. A questo proposito pensiamo di avviare una sperimentazione ad hoc nei prossimi mesi”.

Piani e prodotti

Cuore delle procedure Conad del Tirreno ci sono il piano di sanificazione e i prodotti impiegati (ricordiamolo, a marchio CNP-Conad Professional). Partiamo da questi ultimi: la linea minima dei prodotti per la sanificazione comprende un detergente sgrassante, un disinfettante ad azione detergente, un sanitizzante idroalcolico senza risciacquo e un detergente sanitizzante per le mani. Per interventi diversi ci sono stoviglie a mano, un detergente decalcificante e uno sgrassante forni. La linea completa CNP comprende 18 prodotti, tra cui formulati per il lavaggio meccanico delle stoviglie, il lavaggio a fondo delle superfici e prodotti enzimatici per la manutenzione degli scarichi. Il piano di sanificazione è chiaro e schematico: elementi da trattare, tipo di intervento, tipologia e nome del prodotto da impiegare, modalità di impiego e frequenza.

Il Piano di sanificazione, operazione per operazione...

Qualche esempio: per le superfici aperte e le parti fisse dei macchinari si procede alla detersione e alla disinfezione con il detergen-

te alcalino e il disinfettante CNP 93 C e 94 C Germicid 20. Si rimuovono i residui, si applica la soluzione detergente, dopo almeno 10 minuti ed eventuale azione meccanica si procede con il risciacquo intermedio. Si applica poi la soluzione disinfettante e, dopo 10 minuti, si procede al risciacquo finale. Operazione giornaliera. Per forni, grill e friggitrice: rimozione delle incrostazioni grasse con il detergente disincrostante CNP 72: prima si tolgono i residui grossolani, quindi si applica la soluzione detergente e si risciacqua dopo almeno 15 minuti ed eventuale azione meccanica. L'operazione ha frequenza settimanale. Nel caso della macchina per la produzione del ghiaccio, anche qui operazione settimanale: in questo caso si devono rimuovere le incrostazioni minerali dall'interno con un detergente acido (CNP 91): si applica la soluzione detergente e si risciacqua dopo 15 minuti. Bacinelle, contenitori di rifiuti, coltelli e utensili e parti smontabili si lavano e si disinfettano (per aspersione o per immersione) con detergente neutro (CNP 51 C) e disinfettante, dopo ogni utilizzo. Pavimenti e parte dei laboratori si detergono e si disinfettano giornalmente con detergente alcalino e disinfettante: la corretta procedura indicata nel piano di sanificazione è: rimuovere i residui; applicare la soluzione detergente; risciacquo intermedio dopo almeno 10 minuti ed eventuale azione meccanica; applicazione disinfettante e risciacquo finale dopo almeno 15 minuti. Un'altra criticità delle strutture



GDO sono le cosiddette strutture aeree: al pari delle finestre, sono trattate mensilmente: si allontanano la polvere e le ragnatele, si applica la soluzione detergente (con il detergente universale CNP 31) e si risciacqua. Per celle ed espositori refrigerati si impiegano ancora il detergente alcalino CNP 93 C e il disinfettante CNP 94 C. La cadenza è giornaliera per i pavimenti delle celle refrigerate e bisettimanale per le celle dei surgelati. E' settimanale o su disponibilità per pareti, scaffalature, espositori. Gli stessi prodotti, con cadenza mensile o su necessità in base alla disponibilità degli spazi, si impiegano per detergere e disinfettare scaffalature e pareti dei magazzini. Non dimentichiamo poi aree “a rischio” come servizi igienici e spogliatoi: la sanificazione quotidiana avviene con vari detergenti ad azione sanificante, con un'importantissima indicazione: in questo caso la procedura, proprio per evitare il rischio di

» Conad: la struttura e la filosofia

Conad è una cooperativa di imprenditori indipendenti che intende offrire ai soci imprenditori prodotti e servizi per soddisfare localmente i bisogni di spesa dei consumatori. La struttura si articola su tre livelli: a monte c'è il Consorzio nazionale, che funge da centrale di servizi, marketing e comunicazione per i gruppi associati. Scendendo ci sono le cooperative: centri di acquisto, di distribuzione e servizi per gli associati. Si tratta degli otto grandi gruppi cooperativi Nordiconad, Conad Centro Nord, Commercianti Indipendenti Associati, Conad del Tirreno, Pac2000A, Conad Adriatico, Sicilconad Mercurio e Conad Sicilia; ci sono quindi i soci imprenditori, titolari degli esercizi commerciali, uniti nel progetto di promuovere la cultura imprenditoriale e i valori cooperativi, mettere al centro le persone, la solidarietà, l'attenzione alle specificità locali, l'innovazione; negli anni hanno creato le prime Cooperative comunali, poi quelle interregionali, in seguito, nel 1962, il Consorzio nazionale. Conad è un'impresa cooperativa multicanale, in grado di soddisfare le esigenze di acquisto del cliente, mutando con coerenza dimensione e formati dei punti di vendita e coprendo sia un ruolo di prossimità sia di attrazione. Le insegne distintive sono: E.LeclercConad, Conad Superstore, Conad, Conad City, Saponi&Dintorni e MArgherita



pericolose contaminazioni, non viene affidata agli addetti alle lavorazioni alimentari. E sul piano ci sono anche indicazioni relative a mani ed avambracci (spesso li abbiamo ricordati come potenziali veicoli di microrganismi patogeni): il personale deve lavarsi con il detergente igienizzante CNP 61, da utilizzare tal quale da apposito erogatore dopo ogni contatto potenzialmente contaminante.

Attività produttiva e sanificazione: un'integrazione da organizzare

“Per ciò che riguarda l'interazione tra attività produttiva e sanificazione -continua Montro-ne-, distinguiamo fra una fase pre-operativa, all'inizio delle attività di lavorazione (in questa fase miriamo a un elevato livello igienico, con superfici e attrezzature sanificate),

operativi, durante le lavorazioni (attività intermedia con detersione rapida per il mantenimento del livello igienico) e post-operativo, cioè la sanificazione al termine delle lavorazioni per il ripristino del livello igienico. Lavoriamo molto anche sui concetti di base da trasmettere agli addetti nella loro formazione essenziale: giusto per fare un esempio, siamo piuttosto attenti al dosaggio dei prodotti concentrati, così come alla valutazione del livello igienico di superfici e attrezzature. A livello visivo, per esempio, occorre che il personale sia in grado di valutare l'assenza di tracce e residui di qualsiasi natura, la presenza di frammenti o corpi estranei, le contaminazioni da eventi accidentali, la presenza di infestanti o tracce di essi, l'usura, la presenza di ruggine, segni di danneggiamento dei rivestimenti (come ad esempio perdita delle caratteristiche di sanificabilità delle superfici). Con gli strumenti, invece, si pianificano rilievi Cbt (carica batterica totale) per listeria monocytogenes, salmonella, eccetera”.

Monitoraggio e verifiche

“Anche per ciò che riguarda il monitoraggio e le verifiche abbiamo un preciso piano con riferimenti, interventi, azioni correttive e documentazione. Abbiamo stabilito anche un piano di campionamento, con numero di punti di prelievo e fogli di rilevamento delle non conformità, con apposite procedure di gestione. A tale proposito, naturalmente, abbiamo limiti di riferimento a seconda della tipologia di microrganismi: escherichia coli, stafilococchi, listeria, salmonella, con metodi di analisi e normative di riferimento (la base è l'ISO 18593:2004, integrata da UNI EN ISO 4833:2004, ISO 16649-2, 6579, 11290 ecc.). Listeria e salmonella, ad esempio, devono essere assenti su 100 cm quadrati, mentre la conta dei microrganismi a 30°C, dopo l'intervento straordinario di sanificazione, deve dare <50 ufc (unità formanti colonie) per cmq. Escherichia coli e stafilococchi devono essere meno di 10 ufc per cmq.

Migliorare le prestazioni: cosa riserva il futuro?

Veniamo quindi all'ultimo capitolo: come migliorare le prestazioni? “Come accennavo, pensiamo all'introduzione di nuove so-

luzioni meccanizzate e dei nano-polimeri a protezione delle superfici. Concentrandoci su quest'ultimo aspetto, stiamo procedendo a una serie di sperimentazioni con un prodotto idoneo alla protezione e al mantenimento di tutte le superfici, a base di una forma pura monomolecolare di Si-14 nanopolimero. Il prodotto, di cui stiamo valutando le interessanti potenzialità, penetra nelle nano porosità delle superfici e genera un film protettivo invisibile. E' inerte e atossico, e le superfici trattate possono venire a contatto con gli alimenti. E' no Voc (cioè non rilascia composti organici volatili), è altamente biodegradabile (96%), è idro e oleorepellente, resiste ai prodotti, resiste ai prodotti acidi-alcalini (da pH 1 a 12,5) e ai disinfettanti, e alle temperature da -40 a +300°C, oltre che ai raggi Uv, e riduce i depositi salini. Ma è ancora presto per dire altro: su questo fronte ci riaggiungeremo”. Abbiamo terminato il nostro viaggio all'interno di una struttura organizzativa complessa, che ha investito risorse per stabilire regole comuni per la sanificazione, per il controllo della loro attuazione e per la verifica dei risultati. Processi standardizzati e validati dalla sede, registrazioni con una modulistica comune, informazioni raccolte dai singoli punti vendita e indirizzate alla sede che può intervenire con efficacia nei punti vendita che presentano carenze, in un sistema che stimola tutti a perseguire il miglioramento continuo. A quale fine? Superare la crisi puntando sulla percezione di qualità degli ambienti oltre che dei prodotti. Conad offre nei suoi punti vendita una vasta gamma di prodotti alimentari tra i quali i freschi e i cotti che vengono prodotti giornalmente attraverso operazioni di trasformazione nei reparti. La percezione che il cliente ha della qualità dei prodotti commercializzati da Conad si ridurrebbe drasticamente se il cliente ritrovasse un livello igienico inadeguato delle aree vendita a libero servizio e dei banchi di vendita assistiti. L'investimento in attività di standardizzazione della sanificazione è quindi il volano che rafforza l'immagine di insegna che intende distinguersi per la Qualità della propria offerta.

II> L'identikit di Conad del Tirreno

Conad del Tirreno, uno degli otto grandi gruppi cooperativi Conad, è una grande Cooperativa di imprenditori indipendenti attiva tra Levante ligure, Toscana, Lazio settentrionale e Sardegna. Ecco qualche numero:

- 338 punti vendita così distribuiti sulle 6 insegne Conad:
- 14 E. Leclerc Conad
- 43 Conad Superstore
- 103 Conad
- 119 Conad City
- 3 Sapori&Dintorni
- 56 Margherita
- 240.000 metri quadrati complessivi
- Oltre 9.000 addetti
- Più di 2.150 miliardi di euro di fatturato 2012