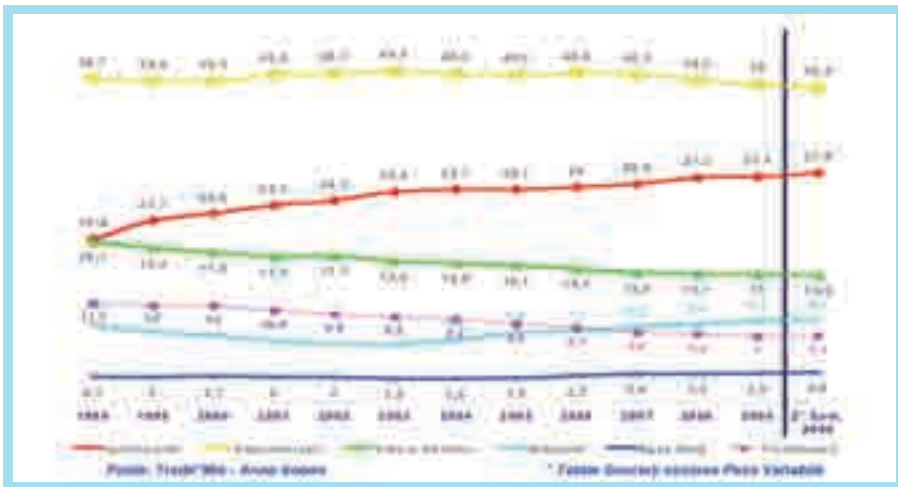


L'EVOLUZIONE DELLA QUOTA DI MERCATO



alle procedure di qualificazione degli ispettori, nelle quali sono coinvolti direttamente i distributori, ed in quelle di sorveglianza degli esiti della certificazione sia in accordo con gli organismi di accreditamento che svolte in autonomia da commissione appositamente costituite. Ecco quindi che si spiega la tendenza verso "standard privati" e verso schemi di certificazione ritenuti più specifici quali quelli di prodotto regolamentati dalla norma EN 45011. Tutto questo però ha una valenza commerciale e questi standard rappresentano una evoluzione collettiva del concetto di capitolato da applicare a prodotti di Marca Privata al fine di ridurre i costi delle verifiche; senza dimenticare che siamo solo all'inizio e che dovranno guadagnarsi la credibilità sul campo! La normazione invece ha un respiro più ampio e deve rappresentare la soluzione condivisa a problemi comuni. Soprattutto all'inizio degli anni 2000, alla comparsa di questo mondo di standard market driven, si creò una contrapposizione quasi ideologica fra le norme e quelle che qualcuno definiva le "norme pirata" che sembravano la rappresentazione di interessi non solo diversi ma anche contrapposti. Questo è stato il caso della UNI EN ISO 22000, ritenuta la norma degli industriali, ed IFS e BRC, i riferimenti dei distributori, sui quali si è scatenata una sorta di spesso ingiustificata contrapposizione. In alcuni paesi i distributori più "integralisti" non volevano neppure sentir parlare di ISO, qualunque fosse la sigla! In tal senso leggiamo tutti gli standard privati che, pur essendo ritenuti di prodotto, sono inevitabilmente infarciti di concetti di sistema: in nessuno troviamo un solo riferimento alla ISO 9000 che sembra voler essere cancellata applicando il principio latino della "damnatio memoriae" che veniva fatta scattare a fronte di gravissimi delitti contro il Senato e lo stato Romano. Una causa ulteriore della situazione è da at-

tribuire allo storico scarso coinvolgimento delle Distribuzione nel processo di normazione un po' perché questa non voleva farsi coinvolgere, un po' perché, nella filiera, rappresenta la componente più nuova e con minor tradizione. Per fortuna le cose stanno lentamente cambiando ed agli stupidi steccati ideologici si sta cercando di sostituire un percorso di integrazione e di scelta delle soluzioni migliori che in periodi di vacche magre quali siamo, rappresentano l'unica soluzione percorribile. Per questo vediamo che il GFSI, l'organizzazione privata che effettua il benchmarking degli standard, non vede più con il fumo negli occhi la UNI EN ISO 22000 ed apre la porta a forme di integrazione soprattutto a partire dai punti più comuni rappresentati dai PRP. Per questo si incomincia a fare confronti e a pensare ad integrazioni di standard riconoscendone sia la validità che il diverso campo di applicazione. Per questo anche gli standard market driven vengono considerati dalla UE come importanti per il mercato pur con un invito che scaturisce dal Libro Verde sulla Qualità di ridurre il numero di riferimenti che da una recente indagine della Commissione del 2006 sono risultati essere più di 400! Soprattutto sui prodotti agricoli proliferano schemi che coprono un ampio numero di iniziative, sia pubbliche che private, che coprono le diverse fasi della filiera. Essi possono avere una applicazione Business to Business (B2B nei quali i destinatari dell'informazione sono i Supermercati o le aziende di produzione) oppure Business to consumer (B2C), utilizzare (B2C) oppure no (B2B) dei loghi sui prodotti e visibili ai consumatori ed essere oppure no collegati alla certificazione. Da questa situazione scaturisce una certa confusione del consumatore a causa di svariati schemi con obiettivi simili e non sempre chiari. Lo stesso dicasi nella filiera dove spesso i fornitori non sanno che pesci pi-

gliare e si trovano spesso in balia dei consulenti di turno con gravi rischi sia economici che organizzativi. Per questo l'esigenza di uniformare, condividere e chiarire diviene essenziale e, come primo passo importante, vediamo che anche tutti gli schemi privati per le regole delle certificazioni fanno riferimento a standard internazionali quali la EN 45011 – ISO guide 65 piuttosto che alla ISO 19011 per la competenza. Le raccomandazioni date dalla UE sono di ridurre la carta in circolazione e cercare di produrne con il massimo livello di condivisione di tutti i componenti della filiera. Non dobbiamo poi dimenticare l'importanza data dalla recente regolamentazione UE alla normazione volontaria poiché, per citare un esempio, il Regolamento 882/2004 prevede la possibilità di affidare controlli ufficiali ad organizzazioni private se accreditate secondo la norma EN 45004 (attuale ISO 17020) o il Regolamento 852/2004 che prevede che i Manuali nazionali di corretta prassi operativa possono essere elaborati sotto l'egida di uno degli organismi di normalizzazione. La normazione volontaria insomma viene sempre più ad assumere una valenza istituzionale ed ufficiale che la rende uno strumento di interesse per tutti i soggetti della filiera, quegli stessi soggetti che poi devono giocare la partita commerciale trovandosi, di nuovo, di fronte ad altri standard nati di proposito. Per quanto riguarda la situazione italiana, si rileva negli ultimi anni una buona vivacità della attività normativa che ha visto entrare formalmente e a pieno titolo nel gioco tutte le componenti della filiera, compresa la Distribuzione. Il successo della UNI EN ISO 22005, norma nata dalla UNI 10939 e con gruppo di lavoro a presidenza e segreteria italiane, tanto per fare un esempio, ha rappresentato il risultato di una condivisione vera fra tutte le componenti della filiera visto che gli esperti che l'UNI ha espresso venivano da Industria, Agricoltura e Distribuzione.

Gianni Di Falco

Coordinatore Gruppo di Lavoro Prodotti della pesca Federdistribuzione

Alimentazione a tutto tondo La normazione nell'area della ristorazione fuori casa

Per approfondire le tematiche attorno al cibo, abbiamo cominciato a lavorare, circa 3 anni orsono, al nostro progetto di norma, definendo di occuparci dei servizi di ristorazione fuori casa e dei requisiti minimi per la stesura di capitolato di appalto, bando e disciplinare.

La sottocommissione, composta da rappresentanti di aziende di ristorazione privata pubblica ed in concessione, della GDO, di organismi di certificazione, dei consumatori, dei produttori, di enti pubblici ha individuato il tema di interesse partendo da situazioni di fatto: contratti stipulati a prezzi sempre più bassi a fronte di una qualità nominalmente più alta, gare bandite al minor prezzo, consumatori non sufficientemente informati e consapevoli del servizio direttamente prescelto o a loro rivolto nella ristorazione collettiva pubblica. Una difficoltà che il settore lamenta da anni, un gap tra la teoria e la prassi, mentre alcuni straordinari strumenti normativi europei potrebbero essere meglio impiegati per fare chiarezza, aumentare la consapevolezza delle responsabilità in gioco, includere la ristorazione fuori casa nell'orizzonte ampio della responsabilità sociale.

E' del 2002, infatti, il Regolamento (CE) N. 178, che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare. Del 2004, il regolamento N. 852 sull'igiene dei prodotti alimentari e del 2006 il Decreto legislativo, n. 163, Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture.

Quest'ultimo disciplina i contratti tra committenti e i soggetti aggiudicatari, aventi per oggetto l'acquisizione di servizi, prodotti, forniture; all'art. 2, insiste sulla necessità di garantire la qualità delle prestazioni e il loro svolgersi nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza. Precisa, inoltre, che il principio di economicità può essere subordinato ai criteri, previsti dal bando, ispirati a esigenze sociali, nonché alla tutela della salute e dell'ambiente e alla promozione dello sviluppo sostenibile.

Tali principi hanno condotto la sottocommissione al-

l'individuazione di un lessico condivisibile e impiegabile nel "food system" (ndr settore alimentare). Come e cosa va richiesto in un capitolato? Quali requisiti per la qualità? Quali sono i processi core business della ristorazione fuori casa di cui la norma si occupa? Come determina il committente il prezzo a base d'asta? La norma in oggetto non si applica alle attività connesse ai servizi di ristorazione fuori casa, relative alla progettazione e all'esecuzione di lavori strutturali ed impiantistici.

La sottocommissione, ha voluto promuovere un multi-stakeholders approach (ndr un approccio di più componenti), propendendo per l'effettuazione di gare secondo il criterio del prezzo economicamente più vantaggioso (cioè qualità e prezzo) sostenute da capitolati con processi e attività ben identificate, con qualità espressa attraverso requisiti e caratteristiche di chiara evidenza.

La consumazione di pasti fuori casa, da un caffè o un cappuccino a una cena raffinata, necessita anche di una valutazione che deve essere effettuata per mezzo della rilevazione periodica di indicatori legati alle attività di processo. In particolare, si ritiene che debbano essere espressi indicatori relativi ai reclami e alle segnalazioni del cliente e del consumatore, alla soddisfazione del cliente e del consumatore e, quando applicabile, agli indicatori relativi alla valutazione di menù, diete, eccedenze e residui.

La sottocommissione ha, infatti, voluto evidenziare l'importanza delle eccedenze: piatto/pasto non somministrato, che può essere riutilizzato secondo quanto definito nel capitolato di appalto (ai sensi delle legge del buon Samaritano), assicurando il mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie e sensoriali e dei residui: piatto/pasto sommi-

nistrato, non consumato, che non può essere riutilizzato. Il criterio di economicità, deve portare alla riduzione di rimanenze e residui, per favorire il corretto impiego quantitativo di prodotti alimentari e la riduzione degli sprechi alimentari ed energetici, verso una ristorazione, in senso lato, più sostenibile.

Si è altresì precisata l'identificazione dei prodotti alimentari cioè le categorie degli alimenti che devono diventare componenti del pasto, secondo le proprie caratteristiche distintive: convenzionale, biologico, da produzione integrata, a indicazione e a denominazione d'origine, agroalimentare tradizionale, equo e solidale, OGM, non OGM, da filiera corta, locale, del territorio, prodotti alimentari utilizzati da soggetti intolleranti al glutine e ad altri composti alimentari.

Si è auspicata, anche, la redazione di una carta dei servizi, quale documento programmatico realizzato al fine di mettere a disposizione del consumatore e/o del cliente gli impegni che il committente e/o il fornitore si assumono nei loro confronti, per mantenere la qualità del servizio di ristorazione fuori casa secondo i requisiti stabiliti.

Di grande ausilio ci è stato altresì il recente testo "Manuale della Ristorazione" a cura di Salvatore Ciappellano, componente della sottocommissione, con cui abbiamo cercato di allineare le più recenti acquisizioni scientifiche e tecniche della materia.

La sottocommissione ritiene che la norma, una volta approvata, possa diventare semplice ma rigoroso strumento per la redazione dei documenti amministrativi e tecnici fondamentali per una buona riuscita del servizio e per avvicinare gli stakeholders a importanti operazioni di benchmarking che portino al miglioramento continuo di una consistente componente economica "Around The Food"!!

Amina Ciampella

*Presidente Sottocommissione
Ristorazione
fuori casa*

