

L'ultima frontiera della Food Safety Culture

Fondamentale l'estensione a lavoratori temporanei o esterni

di *Stefania Guerrini*

Biologa e Consulente per l'impresa alimentare

Nel moderno mondo del lavoro, chi si occupa della diffusione della Cultura della Sicurezza alimentare deve affrontare nuove sfide per promuoverla "oltre" il personale stabilmente contrattualizzato

Coinvolgimento, consapevolezza, comunicazione: queste le parole chiave della Cultura della Sicurezza alimentare (*Food Safety Culture, Fsc*), che i *Quality Manager* hanno ben imparato a conoscere, documentare e misurare con opportuni indicatori.

Lavoratori stagionali, interinali o appartenenti a cooperative

Dopo 5 anni dall'introduzione della Fsc, i Sistemi di Gestione Qualità e Sicurezza alimentare delle

aziende del settore "Food & Beverage", anche non certificate a fronte degli standard BRSGS e Ifs della *Global Food Safety Initiative* (Gfsi), si sono arricchiti di procedure, piani di sviluppo della Cultura della Sicurezza alimentare, interviste anonime e incontri col personale, preziosi strumenti per trarre spunti sugli obiettivi da raggiungere. Già, ma quale personale? Per lo più, il personale stabilmente integrato nell'organico aziendale, ovvero che ha superato il periodo di prova e che può vantare il famoso contratto a tempo indeterminato.

Ma a ben guardare il panorama occupazionale dell'industria alimentare, davvero tutto il personale operativo può definirsi stabilmente contrattualizzato? Proviamo ad esaminare il caso dell'industria delle carni con, ad esempio, laboriosi reparti di catene di smontaggio delle carcasse di suino, affollati di personale che in vari casi non fanno parte dell'azienda, ma di organizzazioni esterne, spesso strutturate in cooperative. Oppure aziende che, per vocazione, risentono della stagionalità e devono avvalersi del contributo di molta mano d'opera in brevi periodi dell'anno (pensiamo, ad esempio, alla campagna della vendemmia nelle cantine) e quindi ricorrono a personale con contratti anche solo di poche settimane. Oppure altre aziende ancora che, per consentire la giusta turnazione delle ferie al proprio personale o per far fronte a picchi di produzione, ricorrono ad agenzie che prestano



mano d'opera sotto forma di operatori interinali. Come è conciliabile un piano di implementazione della sicurezza alimentare sul personale che appare per brevi periodi nei reparti di produzione oppure appartiene ad un'altra organizzazione? Col giusto buon senso, attività critiche ai fini della sicurezza alimentare difficilmente sono assegnate a personale non stabile, così come programmazione di impianti o attrezzature complesse che prevedano addestramenti e acquisizione di abilitazioni. Ma come abbiamo appreso dal *Codex Alimentarius* e dal regolamento (UE) 2021/382, la Cultura della Sicurezza alimentare deve essere spalmata su tutta l'attività aziendale, in altri termini su tutto il personale che entra nel luogo di lavoro, portando il suo contributo alla realizzazione del prodotto. Non sono ammessi figli e figliastri quando si tratta di sicurezza alimentare: se è importante incrementare consapevolezza sugli aspetti di igiene nel personale aziendale, altrettanto dovrebbe esserlo nel personale non stabile. Piani di formazione sulle buone norme igieniche e attestati per operatori alimentaristi, qualora previsti dalla normativa regionale, sono sempre stati compresi nel corredo di

base della qualifica del personale non aziendale, ma la Cultura della Sicurezza alimentare non è formazione o, meglio, non solo formazione.

Superamento delle barriere della spersonalizzazione del lavoro

Se il personale non aziendale è numericamente molto rappresentato o addirittura supera quello aziendale, diviene indispensabile oltrepassare le barriere della spersonalizzazione del lavoro e attuare il presupposto di ogni genere di cultura: il coinvolgimento, quasi un'empatia verso l'azienda, al di là delle formule contrattuali, che predispongono all'apprendimento, ad accogliere stimoli per restituire soluzioni. Diviene cruciale, però, che sia mantenuto lo stesso personale o che almeno siano contenute le variabilità, oltre che la presenza di figure di intermediazione tra il prestatore e il richiedente mano d'opera. Anzi, proprio queste funzioni andrebbero inserite tra gli attuatori del Piano della Cultura della Sicurezza alimentare,

testimoniando l'interesse dell'azienda a lavorare per obiettivi condivisi. Inoltre, andrebbero coltivate le opportunità di dare voce a tutti gli operatori. La comunicazione è un tassello importante della Fsc, che si può attuare con brevi incontri con il Controllo Qualità dell'azienda, magari incentrati su aspetti operativi, oppure su gestioni di non conformità. In particolare, la gestione di un evento indesiderato, piuttosto che di un feedback negativo da parte del cliente, dovrebbe essere presentato come un'opportunità di miglioramento, non come giudizio sull'operato.

Comunicazioni confidenziali

Quale parte integrante del Piano di Fsc, per eventuali comunicazioni protette dall'anonimato spesso vengono allestite le cassette delle comunicazioni confidenziali, o metodi analoghi, che ormai fanno bella mostra di sé in molte aziende. Tutelato dall'anonimato, qualsiasi dipendente aziendale (tale metodo di comunicazione è infatti rivolto anche agli impiegati dei vari reparti) può segnalare pratiche inappropriate rispetto alla sicurezza alimentare o all'autenticità o altro di cui è venuto a conoscenza.

Due sono gli elementi che sostengono la comunicazione confidenziale di fronte al personale:

- l'integrità e l'autorità di chi legge queste comunicazioni;
- la presa in carico di quanto comunicato.

Tale tipo di comunicazione andrebbe però ricordato a tutto il personale, magari in occasione della consegna della busta paga o di riunioni. Ma, soprattutto, andrebbe data evidenza della considerazione di eventuali comunicazioni anonime, col duplice effetto di mostrare una reazione e di incoraggiare nuove comunicazioni. Quando si tratta di diffondere questo tipo di comunicazione a personale esterno, di nuovo è l'intermediario tra il prestatore e il richiedente mano d'opera che potrebbe svolgere un ruolo decisivo.

I sondaggi in tema di Cultura della Sicurezza alimentare

Nelle situazioni di maggiore stabilità del personale esterno, un sondaggio in tema di Cultura della Sicurezza alimentare potrebbe essere utile ad intercettare eventuali carenze sia in termini di consapevolezza, sia in termini di messa a disposizione dei mezzi. Già introdotta dagli standard di certificazione volontaria riconosciuti dal Gfsi, l'intervista al personale proposta anche dalla Commissione europea nella sua comunicazione 2022/C 355/01





rappresenta un indispensabile strumento di misurazione del grado raggiunto di Cultura della Sicurezza alimentare. Va preliminarmente osservato che siamo di fronte ad un'intervista su base volontaria e che quindi, per quanto sia promossa, non necessariamente avrà una completa adesione. Anzi, già il dato dell'adesione all'indagine costituisce esso stesso un indicatore del coinvolgimento del personale verso gli scopi aziendali. Scarsa adesione all'indagine potrebbe essere letta come scarso interesse verso il tema della sicurezza alimentare, ma anche come scarsa partecipazione alle attività aziendali extra-operative. Tipicamente questo genere di indagini non presentano vere e proprie domande, ma assunti sui quali l'intervistato è chiamato ad esprimere in che misura è d'accordo oppure non è d'accordo oppure semplicemente non è né d'accordo, né in disaccordo. Non esiste una risposta corretta, ma una risposta auspicabile in quanto coerente con il raggiungimento degli obiettivi della Cultura per la Sicurezza alimentare, che viene valutata sulla

base della scala Likert a 5 punti. Per tale ragione, la formulazione di ciascun assunto assume un ruolo strategico nel rappresentare l'indicatore che si intende valorizzare. Le domande dovrebbero essere opportunamente calibrate sul target: operatori stabilmente inseriti in azienda oppure esterni all'azienda. E dovrebbero essere il più possibile aderenti alla realtà ed al contesto organizzativo dell'ambiente di lavoro. Ad esempio, si potrebbero saggiare conoscenze di base in materia di igiene degli alimenti in relazione alle operazioni compiute, da collegare poi alle attività di formazione e acquisizione delle competenze ricevute.

In analogia a quanto suggerito dall'intervista anonima della Comunicazione della Commissione europea 2022/C 355/01, l'affermazione "Sono a conoscenza dei rischi legati alla sicurezza alimentare pertinenti per lo svolgimento dei miei compiti" potrebbe diventare per un addetto al sezionamento delle carni "Sono a conoscenza che se non sostituisco periodicamente il coltello che utilizzo per il

sezionamento aumento il rischio di contaminare la carne".

Il contro altare di questa affermazione potrebbe essere "Sono stato formato in merito alla necessità di sostituire il coltello che utilizzo per il sezionamento della carne", ma anche "Sono disponibili i set di coltelli puliti necessari al mio lavoro".

La domanda proposta dalla comunicazione della Commissione europea 2022/C 355/01 "È disponibile personale sufficiente per assicurare il follow up in materia di sicurezza alimentare" potrebbe risultare troppo vaga, portando a selezionare il tipo di risposta neutrale, che non offre strumenti di valutazione. Un'alta incidenza di questo tipo di risposta non può che confluire in un giudizio di mancato raggiungimento degli obiettivi del tema dell'intervista.

In ultima analisi, se da queste interviste ci si aspettassero stimoli allo sviluppo della Cultura della Sicurezza alimentare da spalmare in un Piano della Fsc, sarebbe indispensabile modellare le domande sulla base delle carenze riscontrate del comportamento atteso, rendendosi però disponibili ad accettare scomode motivazioni.

Caso emblematico potrebbe realizzarsi qualora assunti del tipo "Sono stato formato in merito ai rischi legati alla sicurezza alimentare pertinenti la mia mansione" diano ampia rappresentatività di risposte auspicabili (completamente d'accordo o d'accordo) ed invece assunti del tipo "Sono disponibili gli strumenti necessari al mio lavoro" diano ampia rappresentatività di risposte non auspicabili (completamente in disaccordo o in disaccordo).

L'obiettivo della Cultura della Sicurezza alimentare viene raggiunto dagli operatori, ma anche dall'infrastruttura.

La riuscita di tali interviste dipenderà in parte dalla disponibilità delle versioni nelle lingue più utilizzate dal personale e in parte dalla loro divulgazione. Quindi l'invito potrebbe essere non un laconico "Per favore compila l'intervista anonima", ma "Abbiamo bisogno del tuo parere per migliorare. Se compili l'intervista anonima ci aiuterai a capire cosa migliorare".

Anche la condivisione dei risultati potrebbe rappresentare un passo nella diffusione della Fsc, meglio in incontri a piccoli gruppi con i vari reparti, piuttosto che con un bel grafico affisso alla bacheca delle comunicazioni.

Il ruolo dell'esempio

Caso diverso è rappresentato dai lavoratori interinali, spesso numericamente poco rappresentati nell'organico operativo. Affrettatamente introdotti nel mansionario assegnato, a volte non vengono nemmeno dotati della completa divisa aziendale, ma di indumenti monouso. Ingaggiati per periodi veramente molto brevi, al di là dei compiti assegnati, questi operatori tendono al comportamento per imitazione, ancor prima che per propria iniziativa. In questi casi, allora, è decisivo l'esempio da riprodurre. Se il comportamento corretto è spontaneo e naturale tra gli addetti, si realizza la diffusione della Cultura della Sicurezza alimentare. Se il comportamento non è corretto, allora si realizza la diseducazione alla sicurezza alimentare. Contribuisce a creare l'esempio non solo il team di operatori con cui l'interinale interagisce direttamente, ma anche l'attenzione verso infrastruttura e ambiente, manifestata mediante la messa a disposizione degli opportuni strumenti di lavoro e la cura nell'igiene, nel senso più lato del termine.

Compiti dell'Osa

In qualunque modo sia progettato un Piano per lo sviluppo della Cultura della Sicurezza alimentare, il risultato è comunque il riflesso dell'impegno del management aziendale. Non a caso, il *Codex Alimentarius*, nel suo General Principle of Food Hygiene CXC 1-1969 – 2023, include tra i ruoli dell'operatore del settore alimentare anche il compito di "costruire una Cultura positiva della Sicurezza alimentare, dimostrando l'impegno a fornire alimenti sicuri e idonei e incoraggiare pratiche adeguate di sicurezza alimentare".

Il *Codex Alimentarius* non vede un operatore del settore alimentare che obbliga o costringe a pratiche adeguate di sicurezza alimentare, ma che incoraggia. Per infondere coraggio bisogna prima di tutto creare un'empatia con chi va incoraggiato e l'empatia non si crea con gli istogrammi, ma col rapporto umano, indipendentemente dalla formula contrattuale e dalla funzione che riveste ciascun lavoratore in seno all'organizzazione.