

LOGISTICA

Il vicepresidente Paolo Toffoletti spiega il percorso iniziato alla fine degli anni '90

La qualità certificata è la forza di Aster Coop



Come cresce una cooperativa? Non serve solo un'attenta visione commerciale ed una adeguata gestione delle risorse. Spesso è proprio il focus sui processi e sulle dinamiche interne ciò che determina le caratteristiche di un servizio. La storia di Aster Coop ne rappresenta un esempio ed i cambiamenti che l'azienda ha affrontato dagli anni '80 hanno rappresentato un'opportunità per migliorare la qualità del proprio lavoro e la gestione delle risorse. Abbiamo intervistato Paolo Toffoletti, Vice Presidente, per farci raccontare come è iniziato il percorso di certificazione in Aster Coop.

Quando e perché avete deciso di intraprendere il percorso di certificazione della qualità?

«Nel corso del 1996 abbiamo intrapreso il percorso per la Certificazione di Qualità, nell'intento di migliorare la gestione interna della nostra Cooperativa. La Certificazione ottenuta nel 1997 ha determinato anche una riorganizzazione interna, che ci ha portato ad evolverci sempre più verso una efficace ed efficiente gestione dei processi aziendali. Da quel tempo ho ricoperto vari incarichi, compreso quello di Responsabile Qualità, e quando nella prima metà del 2008 si è presentata l'opportunità di ricoprire l'incarico di RSPP, mi è venuto istintivo un legame tra Qualità e Sicurezza, cercando di standardizzare documentazione e istruzioni di lavoro con i contenuti della Sicurezza. Il percorso che ci ha portato ad ottenere nel gennaio 2025 la certificazione ISO 45001 per la Sicurezza è durato circa due anni ed è stato impegnativo, ma ci ha consentito di strutturare i nostri processi nel Sistema di Gestione Integrato».

Quali sono stati i passaggi di questo percorso?

«Quando in Direzione abbiamo deciso di intraprendere questo percorso, mi sono assunto il compito di portare a termine il progetto, costituendo un gruppo di lavoro composto da risorse interne e da un consulente esterno. Il percorso è stato lungo ed impegnativo, ma si è proceduto a piccoli passi per consentirci di assimilare e sentire nostro il sistema, costruendolo passo dopo passo».

Come avete affrontato la costruzione e l'integrazione del Sistema di Gestione?

«Abbiamo scelto di non reinventarci tutto, ma di utilizzare la matrice consolidata del Sistema Qualità come base di partenza per costruire un unico Sistema Integrato, riferito anche agli standard della ISO 45001. Nel corso del 2024 abbiamo seguito un percorso analogo anche per l'integrazione della Certificazione per la Parità di Genere, determinando un unico Sistema con Qualità e Sicurezza, che ci consente un approccio omogeneo e sostanziale alle tre tematiche».

Qual è il valore della certificazione per voi?

«Come ho avuto modo di dichiarare in Azienda, l'ottenimento della certificazione ritengo rappresenti un traguardo, ma una solida base di partenza per un percorso sempre più virtuoso. Il Sistema di Gestione è uno strumento che dobbiamo saper utilizzare efficacemente e che ci deve permettere di migliorare continuamente, poiché il vero valore sta nella capacità dell'organizzazione di renderlo proprio e vissuto, andando oltre la mera conformità normativa».

Come avete gestito la divulgazione interna e il coinvolgimento dei lavoratori?

«Nella prima fase del progetto abbiamo coinvolto la struttura medio-alta dell'azienda, estendendo gradualmente il coinvolgimento prima alle figure che sovrintendono ai reparti operativi e successivamente al resto dell'organizzazione. Questa seconda parte del progetto rappresenta l'impegno più importante ed in questo frangente ci siamo resi conto che è stata utile l'esperienza maturata precedentemente con l'adozione e l'utilizzo di procedure/moduli/istruzioni propedeutiche ai temi della Sicurezza. Abbiamo istituito in ogni reparto degli "angoli della comunicazione", che in questo inizio del 2025 stiamo sostituendo sperimentalmente con dei monitor per messaggi "dinamici e digitalizzati"».



Come si affronta il tema della sicurezza in un'azienda così eterogenea?

«La sicurezza è un tema sul quale incide fortemente il fattore comportamentale delle persone, che spesso hanno sensibilità e vengono da esperienze diverse. Non è facile trovare un approccio univoco in un'azienda in cui lavorano più di 800 persone su oltre 18 diverse realtà operative, distribuite da Varese fino a Cesena, ma il nostro impegno è costante. Chi presidia i reparti ha un ruolo fondamentale, rappresenta il garante dell'applicazione delle misure definite dall'azienda ed è punto di riferimento per il suo reparto e per tutta l'organizzazione».

Come è cambiato il mindset delle persone dopo aver introdotto questi cambiamenti?

«Il processo è in corso e non siamo ancora arrivati ad un cambiamento totale e generalizzato, ma abbiamo avviato una macchina che ha superato il rodaggio e si sta portando a regime per mantenere la rotta verso traguardi sempre più virtuosi. Riteniamo che un elemento di successo sia rappresentato da una comunicazione bidirezionale tra azienda e lavoratori, impegnandoci per dare sempre feedback positivi e motivare la spontaneità della comunicazione interna».

Quali sono i prossimi step?

«È in corso una riorganizzazione dell'area che sovrintendo e siamo impegnati nella ricerca di nuove soluzioni e strumenti per proseguire su questa linea di miglioramento continuo. L'obiettivo è quello di rendere il Sistema di Gestione sempre più percepito e vissuto come parte integrante della cultura aziendale. Il prossimo anno festeggeremo i 50 anni della nostra Cooperativa e vogliamo che questo rappresenti un ulteriore elemento di consolidamento del nostro impegno».

Alessandra Catania