

Diario di un security manager della Grande Distribuzione al tempo dell'emergenza sanitaria

intervista a Daniele Colantonio, Security Manager di PENNY Market Italia (*)

La pandemia da COVID-19 ha visto i supermercati “presi d’assalto” durante i primi giorni dell’emergenza. Come avete affrontato tale situazione?

La Grande Distribuzione ha avuto, ed ha tutt’ora, un ruolo di assoluta importanza in questa situazione emergenziale. Tutti impegnati sul fronte comune per garantire l’approvvigionamento di beni di prima necessità all’intera popolazione. PENNY Market è stata dai primi giorni dell’emergenza in prima linea, così come tutti gli altri gruppi della GDO. La dichiarazione della “zona rossa” del lodigiano il 22 febbraio ci ha visti impegnati a gestire l’operatività del nostro punto vendita di Casalpuusterlengo.

Una situazione surreale, mai immaginata, con folle di clienti fuori dai punti vendita ancor prima dell’apertura degli stessi, gestita da subito assicurando un adeguato presidio all’ingresso per l’intero orario di apertura al pubblico, a volte supportato da ulteriori risorse.

Quella “zona rossa” fortunatamente ora è un ricordo ma non nascondo che è stata una dura prova. Prova ormai superata con successo, sempre coniugando ad un rifornimento costante e completo dei punti vendita un efficace livello di sicurezza, sia per i clienti che per il personale impiegato.

Il contatto costante e diretto con le Forze dell’Ordine sul territorio ha garantito al personale esterno, autotrasportatori inclusi, di superare la “linea di confine”, dato che la zona rossa del lodigiano era transitabile esclusivamente con documentazione vidimata dalla Prefettura competente.

Oggi assistiamo, nei supermercati in particolar modo, ad una nuova modalità di “fare la spesa”.

Tutti abbiamo a mente le immagini, tratte dai numerosi



reportage, di lunghe file all’esterno dei negozi, diventate oggi momenti di pura ordinarietà.

Una modalità operativa straordinaria, nata all’improvviso per disciplinare gli accessi evitando resse animate dall’emotività del momento, che adesso è diventata routine, mitigando il rischio di contagio a tutela del personale dipendente e della clientela.

Il ricorso a società di sicurezza, che abitualmente forniscono supporto per prevenire il fenomeno del taccheggio, oggi si è evoluto in un supporto costante nel contingentamento degli accessi.

Proprio sull’argomento, tengo a precisare che, tenuto conto dell’aumento consistente della richiesta di risorse da destinare a tali attività in fase di emergenza sanitaria, resta sempre importante il supporto di società specializzate che possano garantire i necessari standard qualitativi.

(*) PENNY Market è il canale discount del gruppo REWE presente in cinque paesi Europei, in Italia da 26 anni, con 386 punti vendita, 7 centri di distribuzione logistica e quasi 4.000 dipendenti.



A proposito di logistica, quindi più largamente di supply chain, quanto è importante la sinergia tra security e logistica stessa?

È tipicamente nelle situazioni di emergenza che si dà dimostrazione delle sinergie tra le varie funzioni aziendali: trovare rapidamente risposte a mutate condizioni ambientali è possibile solo se tale modello di confronto è già consolidato nella normalità della gestione.

Logistica e Security sono tra le funzioni di supporto al core-business per definizione più operative, proprio perché impegnate ogni giorno sul territorio per garantire rispettivamente l'approvvigionamento e la sicurezza dei punti vendita. Tale condizione viene quotidianamente raggiunta solo se i centri distributivi mantengono la piena operatività anche nei momenti critici, gestendo "picchi" nei volumi di lavoro caratteristici di questa emergenza.

Presso alcuni centri distributivi, la security è stata implementata al fine di supportare la continuità operativa nel pieno rispetto delle prescrizioni adottate, anche con operatori che, a volte, hanno monitorato il mantenimento della distanza minima di sicurezza tra gli autotrasportatori e vigilato che non si creassero assembramenti di personale impegnato in prestazioni lavorative.

Sebbene i punti vendita siano considerati obiettivi sensibili proprio in virtù dell'essere luoghi aperti al pubblico, nel settore della grande distribuzione non possiamo trascurare i centri distributivi, piattaforme dove ogni tipo di merce transita, viene stoccata e successivamente movimentata per partire in consegna. E sicuramente la supply chain necessita di un approccio integrato alla security aziendale.

Una indotta situazione di indigenza può far incrementare un aumento di furti e taccheggi, riconducibili all'emergenza in atto?

Il fenomeno del taccheggio nelle sue varie declinazioni è

pressoché inalterato nella sua frequenza, restando purtroppo un problema che affligge il nostro business. Infatti, oltre al taccheggio dovuto al cosiddetto "stato di necessità" (fattispecie ormai irrisoria nella nostra casistica e dai valori economici relativamente bassi), si è ormai affermato in termini preponderanti il furto sistematico ed organizzato di determinate tipologie di prodotti, al preciso scopo di rivendita per trarne un profitto di natura economica.

Occhi sempre ben aperti, dunque, nei confronti dei malfattori, senza però dimenticare chi è in difficoltà. La direzione generale, infatti, ha subito aperto le porte all'iniziativa #SPESASOSPESA, con l'intento di collaborare con le iniziative dei comuni a sostegno delle famiglie in difficoltà, predisponendo nei negozi un'area dedicata e sensibilizzando i clienti a "comprare poco di più, per dare tanto di più".

Alla luce della sua personale esperienza quanto si sente di aver contribuito in qualità di security manager alla gestione della crisi?

Credo fermamente che un lavoro proficuo della security passi necessariamente dall'integrazione con le altre funzioni aziendali: solo attraverso tale approccio si potrà costantemente apportare valore aggiunto nei vari processi, anticipando il concretizzarsi dei rischi e cogliendo l'opportunità, qualora possibile, di migliorarne i meccanismi. Questo vale anche per tutti i professionisti della security, di qualsiasi ordine e rango, il cui spirito aggregativo trova sempre più conferme in importanti realtà associative come AIPSA, principale punto di riferimento per l'intero comparto della Security, e il Laboratorio per la Sicurezza, orientato in modo specifico alle realtà del Retail e della Grande Distribuzione.

Oggi più che mai il professionista della security deve innanzitutto "fare squadra", dentro e fuori l'azienda!