

## 7° CICLO DI "OPEN DAY CSR" IN AZIENDA: SPECIALE EXPO 2015

### LA SECONDA RINASCITA DEI BISCOTTI CRICH

A cura di: Federica Alimede e Antonio Biasi

*Per il terzo appuntamento in programma per questo 7° ciclo di incontri "Open Day CSR" in azienda (cfr. EMT n. 1/2015 pagg. 30-31) ci spostiamo a Zenson di Piave, pronti a visitare la Nuova Industria Biscotti Crich S.p.A.*

Applicando il rigido, ma necessario regolamento sulla sicurezza, lasciamo i nostri effetti personali, penna e foglio per appunti compresi e ci affidiamo alla cortese Signora **Bello Mariangela**, la responsabile dell'Amministrazione che ci introduce alla visita. Ci accorgiamo ben presto che stiamo per visitare un altro fiore all'occhiello della Marca Trevigiana, un curioso contrasto con l'ambiente che ci accoglie, il cui basso soffitto, induce erroneamente a pensare che dietro le porte che ci separano dalle linee di produzione si celi un biscottificio "come tanti altri". Abbiamo scelto di visitare questa azienda, consapevoli che avremmo trovato una bella realtà, ma come spesso accade, né il sito, né articoli di giornali, né altre informazioni carpite da chi già conosce certe realtà imprenditoriali locali è in grado di offrire un quadro completo.

Cos'ha quindi di speciale Crich? E perché si chiama "Nuova industria biscotti?" A sentire il racconto della Responsabile dell'Amministrazione l'immagine che viene in mente è quella della Fenice, perché nel 1998 la "vecchia Crich" (nata nel 1870 da una famiglia di noti panettieri - pasticceri del Trevigiano) fallisce e non basta una cordata di imprenditori per garantirle una seconda vita.

Sull'orlo del secondo fallimento però viene acquistata nel 2002 dalla Famiglia Rossetto, nota per avere una consolidata storia nel settore della molitura e che, oltre ad essere il fornitore di farina, era presente tra gli imprenditori della cordata. Dal 2002 quindi Crich rinasce, cambia la gestione, cambiano le politiche, cambia anche il significato della parola "profitto". Viene sottolineato il fatto che quando un marchio perde credibilità si fatica molto per riconquistare la fiducia nel cliente, ma Crich ce l'ha fatta ed il bilancio positivo né è la prova. Conosciuto in Italia con vendite in tutto il mondo (più di 50 Paesi), lo stabilimento di Zenson di Piave produce crackers, wafers e biscotti

in differenti formati e dimensioni. A Martignacco (UD), c'è un secondo stabilimento (l'ex Delsler Quality Food Group S.p.A) acquisito dall'azienda nel 2008, dove viene prodotta tutta la linea per l'infanzia. È presente sia con proprio marchio negli scaffali dei supermercati che come copacker per differenti marchi e distribuzioni. Le linee produttive lavorano a ciclo continuo ed impegnano il personale su 3 turni da 8 ore per cinque giorni lavorativi. Il sabato mattina l'impianto è a riposo e vengono effettuate le manutenzioni ordinarie.

Le linee di produzione vengono comunque pulite, quotidianamente dal personale, nei rispetti delle norme igienico-sanitarie vigenti.

Parlando di politiche per il personale, ciò che ci colpisce è che nonostante le dimensioni dell'azienda, i dipendenti non siano solo un numero ed un costo, ma che si sia parlato di "famiglie". Le famiglie che vengono impegnate sono quindi 500 su entrambi gli stabilimenti.

Un altro aspetto interessante in cui Crich è all'avanguardia, riguarda l'introduzione del job sharing o contratto di lavoro ripartito, una tipologia di contratto di lavoro con il quale due lavoratori si impegnano ad adempiere solidalmente ad un'unica e identica obbligazione lavorativa (introdotto con la "Riforma Biagi"). Con l'ultimo cambio di gestione, la Direzione ha inoltre investito sulla formazione del personale e sull'assunzione di laureati, sia per la parte amministrativa che per la parte produttiva. In Crich tra le linee produttive si trovano, tra le altre figure professionali, anche ingegneri, tecnici alimentari e ambientali ed ognuno partecipa con la propria esperienza e formazione a migliorare l'azienda e gli aspetti legati alla Qualità.

Altro aspetto importante è il rapporto con fornitori, clienti e Comunità/Territorio. **Le politiche con i fornitori** hanno visto negli anni una maggiore selettività, dovuta principalmente alla necessità di rispettare i criteri aziendali della Qualità, anche per via del rispetto dei requisiti delle

certificazioni ottenute dall'azienda. Nuova Industria Biscotti Crich S.p.A. applica infatti un sistema di autocontrollo secondo i principi dell'HACCP e in accordo con gli standard UNI EN ISO 9001:2008, ha ottenuto l'IFS versione 6 (International Food Standard) - Higher Level, il BRC Global Standard versione 6 - Grade A; è inoltre certificata per la produzione di crackers, wafers e biscotti biologici ed USDA NOP (produzione biologica destinata al mercato USA), nonché JAS (produzione biologica destinata a mercato giapponese) e BIO per la Corea del sud.

Per quanto riguarda le **politiche con i clienti**, l'azienda è molto attenta alle esigenze dei consumatori finali, oltre che dei propri distributori. Nonostante non vi sia un vero e proprio ufficio marketing, il personale raccoglie ogni forma di contatto (anche telefonate ed e-mail) con il cliente e ne tiene poi conto in fase di controllo e in ottica di miglioramento continuo.

Infine per quanto riguarda le **politiche per la Comunità/Territorio**, l'azienda è presente a sostegno di numerose manifestazioni, con consistenti forniture di prodotti. Tale politica è stata impiegata anche come forma di sostegno verso i bambini di alcuni Paesi in Guerra.

La chiusura del bilancio in positivo ed i margini di intervento previsti, hanno fatto sì che l'azienda potesse attivare un piano di investimento di 10 milioni di euro all'anno per i prossimi due anni. Tale somma consentirà di proseguire con la sostituzione delle vecchie linee produttive (quella nuova dei wafer è stata sostituita nel 2014 e ha passato da poco la fase di settaggio, entrando così a pieno regime).

Per concludere però vogliamo tentare i nostri lettori con qualche aspetto più sensoriale, sempre senza dimenticare alcuni aspetti più tecnologici. Tra superfici piastrellate di nuovo e macchinari in acciaio inox, appena si varca la soglia che ci divide dalle linee di produzione, anche senza leggere il cartello affisso alla parete, si capisce dall'odore di lievito e farina che stiamo attraversando la linea dedicata ai crackers: salati, non salati, bio ed aromatizzati, a seconda della ricetta l'azienda si è divisa la produzione settimanale in modo da sod-

disfare le esigenze di mercato e di formato (si va così dalla monoporzione da 12 grammi alle confezioni fino al sacco da 750 grammi). Per creare le gustose sfoglie di cracker "bastano" circa 3 minuti di cottura a 300°, la differenza la fa sicuramente la ricetta utilizzata e l'utilizzo di un nuovissimo forno a basso impatto ambientale (a livello di consumi energetici e rendimento).

La particolarità, che rende inoltre Crich una delle aziende più all'avanguardia in questo settore è l'impiego di un forno lungo quasi 100 metri (come il rettilineo di una pista di atletica leggera!).

Risalendo lungo la linea, dal prodotto finito, fino alle impastatrici, accediamo quindi all'area di produzione dei wafer. L'odore dolciastro della cialda e quello di cacao della crema (ma l'azienda prepara anche creme alla vaniglia, alla nocciola, al limone, ai frutti di bosco, ecc...) ipnotizza tutti. Un nastro trasportatore sposta le cialde e le fa scorrere accoppiandole ad un doppio strato di crema. La tavola di wafer poi passa sotto le lame che la tagliano a seconda delle varie dimensioni e poi via verso il confezionamento finale.

Quasi assuefatti dalla bontà degli odori che ci hanno accompagnati, terminiamo questa interessante esperienza assaggiando alcuni prodotti dell'azienda e, ringraziando per la disponibilità accordataci e per l'accoglienza ed il tempo e le risorse umane dedicate (è la prima volta che abbiamo avuto ben 4 guide allo stabilimento per un gruppo di circa venti persone) auguriamo lunga vita alla Crich, che possa raccogliere i frutti dei suoi investimenti e delle nuove idee che nel tempo siamo sicuri verranno affrontate con successo.

Federica Alimede e Antonio Biasi