

La sicurezza nel Retail, paradigma del cambiamento epocale di un settore e di una professione

intervista a Giuseppe Mastromattei, presidente del Laboratorio per la Sicurezza

Il Laboratorio è nato per accompagnare i responsabili della security del mondo del Retail giunto nella fase apicale dell'omnicanalità. Come si identifica oggi la funzione security nel mondo della distribuzione?

Se penso a quando il Laboratorio ha iniziato la sua attività, prima in maniera informale e conviviale e poi con la costituzione di una vera e propria associazione, mi sembra che siano passati decenni, ma sono solamente trascorsi poco più di due anni.

Proprio recentemente, mi è capitato di parlare con alcuni colleghi e di riflettere su quanti cambiamenti siano avvenuti nel mondo della sicurezza e su quante volte abbiamo parlato e riflettuto dell'allora imminente "cambiamento" in innumerevoli convegni, articoli, interviste.

Bene, eccolo qua, il cambiamento c'è stato, ma pochi se ne sono accorti. Il mondo della Sicurezza, che aveva avuto l'opportunità di guidare e gestire l'innovazione, si trova adesso a rincorrerla.

Il problema è che, ormai, è forse troppo tardi.

Nel Retail l'avvento dell'omnicanalità ha completamente ridefinito le priorità; sono nati nuovi modelli per garantire *shopping experience* innovative e venire incontro alle esigenze dei clienti attraverso utilizzi integrati delle varie piattaforme di vendita disponibili. Molte aziende hanno avviato importanti operazioni di *cost review* tagliando, in alcuni casi, i budget per la sicurezza di almeno il 20%.

In tutto questo si è persa la reale percezione del rischio. Il cambiamento è stato talmente veloce che non è stato possibile predisporre, o meglio condividere, nuovi processi di sicurezza finalizzati a mitigare il rischio.

E in molto casi non ne abbiamo avuto la capacità, perché



noi stessi siamo stati vittime di una sottovalutata resistenza al cambiamento.

Alla luce di quanto sopra, oggi è assolutamente necessario che la funzione security sia il più possibile aperta alle innovazioni osando in aree fino adesso mai considerate, sempre in un'ottica di assoluta integrazione con il business. Il rischio è quello di ritrovarsi a suonare in un'orchestra sul ponte del Titanic rassegnati ad affondare insieme a lui.

Tracciando un bilancio dell'associazione a due anni dalla sua nascita, quali obiettivi sono stati raggiunti?

L'associazione in questi due anni ha sicuramente contribuito ad aprire un dialogo innovativo tra tutti gli *stakeholders* ma, soprattutto, è diventata un punto di riferimento e di confronto nell'ambito del Retail, dove portare nuove idee, dove potersi sentire liberi di condividere per trovare, insieme, nuove soluzioni.



Ciò che mi rende più orgoglioso è il fatto di poter affermare che il Laboratorio per la Sicurezza ha svolto pienamente un importante ruolo di *mentoring* per tutti i giovani colleghi che hanno avuto la possibilità, in questi anni, di imparare attraverso le esperienze condivise e, in molti casi, di crescere all'interno delle proprie aziende o addirittura di migliorare la propria posizione accettando nuove sfide in altre organizzazioni internazionali.

Infine, uno dei traguardi di valore raggiunti dall'Associazione, è stato quello di avere avuto la possibilità di confrontarsi e collaborare con alcune importanti università italiane, con le quali sono stati portati a termine importanti progetti di ricerca e di formazione.

Il Laboratorio ha presentato l'anno scorso le Linee Guida per i contratti di appalto dei servizi di sicurezza per il mondo del retail con l'obiettivo di sensibilizzare utenti e fornitori di questi servizi sulle problematiche e i rischi anche reputazionali degli appalti al massimo ribasso. Com'è la situazione ad oggi?

In un mio recente articolo, parlando proprio dell'attività svolta dagli operatori della sicurezza nel Retail, avevo scritto: *“Una professionalità che spesso ignoriamo, ma che se ben gestita e coordinata e se soprattutto svolta da personale preparato e motivato, potrebbe portare un importante e determinante contributo ai processi di store optimization in un'ottica di business integration della Security. Anche in questo caso un'opportunità per stare oltre la sicurezza.”*

Considerando anche quanto accaduto recentemente, ritengo proprio che ci sia una necessità, oramai improcrastinabile, di focalizzare l'attenzione su tre punti fondamentali: *Gestione - Coordinamento - Motivazione.*

Se vogliamo cogliere l'opportunità di creare valore aggiunto nel settore, dobbiamo richiedere a chi fornisce questi servizi che le citate condizioni vengano rispettate, al di là degli adempimenti contrattuali per i quali comunque l'Associazione Laboratorio per la Sicurezza ha redatto nel 2018, in collaborazione con ANIVP, CERSA e Studi legali, una valida guida di riferimento.

Il Laboratorio continuerà a supportare il settore per mettere in campo qualsiasi tipo di intervento funzionale alla continuità ed alla crescita professionale, certi di poter contribuire ad ogni iniziativa di rilievo, ma anche contrastando ogni attività non conforme alle indicazioni della nostra associazione,



soprattutto se non in regola con i requisiti normativi. È un settore troppo importante, che non possiamo permettere che collassi.

Quali traguardi vi proponete per il prossimo futuro?

Andare oltre il concetto di Associazione per essere più “Laboratorio”.

Ovvero, luogo veramente aperto a tutti, dove sia possibile confrontarsi costantemente e liberamente in un'ottica di “Open Innovation”, dove università, startup, clienti e fornitori diventano concreti portatori di conoscenza, attraverso un nuovo approccio strategico e culturale; in base al quale le imprese, per creare più valore e competere meglio sul mercato, scelgono di ricorrere non più e non soltanto a idee e risorse interne, ma anche a idee, soluzioni, strumenti, competenze e tecnologie che arrivano dall'esterno, o che potrebbero arrivare, per esempio, dal Laboratorio stesso. Una semplice ma efficace fabbrica di idee, dove fare avvenire una vera e propria contaminazione, che ci consenta di essere pronti e capaci a gestire la Sicurezza di domani.

Perché oggi, e ne sono certo, non è più possibile garantire la sicurezza se si continuano ad utilizzare modelli di ieri pensando di poter essere protetti domani.

Solamente se la Sicurezza sarà in grado di attraversare i propri confini, ci potrà essere l'innovazione di cui abbiamo bisogno perché, come ho detto all'inizio, il cambiamento c'è stato. Parlarne ancora non porta da nessuna parte: dobbiamo solo innovarci.

Vedo moltissime ed interessanti sfide per il Laboratorio nel prossimo futuro, ma soprattutto vedo nuove ed interessanti prospettive per i Security Manager.