

Lettera dal Tavolino

Autunno 3.20



Un segno di solidarietà



Care lettrici, cari lettori,



il tempo vola. Mentre scrivo queste parole, alcuni cantoni stanno introducendo l'obbligo di portare la mascherina. Potrebbe essere già stato introdotto a livello nazionale con altre misure, quando leggerete queste righe. E forse ne sapremo di più sulle conseguenze della seconda ondata e quanto saranno pesanti.

Soprattutto in tempi così incerti, è importante procedere con cautela e non perdere di vista il proprio autentico obiettivo. Per questo motivo noi di *Tavolino Magico* abbiamo esteso le nostre misure di protezione fino alla fine dell'anno, in modo tale da non dover affrontare costantemente nuove regolamentazioni, ma poter invece concentrare il nostro tempo e le nostre energie sulla nostra missione principale: il salvataggio delle derrate alimentari e l'aiuto alimentare in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

Andare oltre significa questo: negli ultimi mesi abbiamo ulteriormente rafforzato la nostra cooperazione e le donazioni di prodotti ad altre organizzazioni di aiuto alimentare. Stiamo aprendo altri due centri di distribuzione a Wald (ZH) e Dielsdorf (ZH). Abbiamo ricevuto e distribuito una donazione congiunta di prodotti di IP Suisse e Denner ai bisognosi: 120 000 chili di prodotti alimentari svizzeri di alta qualità per un valore di quasi 900 000 franchi. Infine, stiamo costruendo un nuovo magazzino logistico nella Svizzera occidentale.

Oltre a tutto ciò, dobbiamo organizzarci in modo lungimirante, per evitare che il prossimo inverno intere squadre manchino dal lavoro in caso di raffredore o malattia.

Vi auguro tonificanti e meravigliose giornate autunnali all'aria aperta!

Cordiali saluti,

Alex Stähli
Direttore

Tavolino Magico è sostenuto da:



MIGROS

ERNST GÖHNER STIFTUNG

e dalla partner di Cooperazione:



Nel segno della qualità

ISO 9001 è un pacchetto di norme per la gestione della qualità. Dimostra che un'organizzazione lavora secondo determinati standard e si sforza di migliorare continuamente. Anche *Tavolino Magico* è certificato ISO 9001.

Tavolino Magico è certificato ISO 9001 dal 2008. Il riconoscimento attesta una qualità misurabile della gestione e l'alta professionalità di un'organizzazione. ISO 9001 è uno degli standard più riconosciuti a livello mondiale nella gestione della qualità. «La certificazione è indipendente dai vari settori industriali», spiega Rick Gold, Leading Auditor di SGS. L'azienda ginevrina, che conta 92 000 dipendenti in tutto il mondo, è attiva nei settori dell'ispezione, dei test, della verifica e della certificazione. «La certificazione conferma che l'organizzazione sottoposta ad audit ha strutture chiare e un sistema di gestione ben documentato e implementato». Detto in altre parole, che un'organizzazione operi in modo serio e trasparente. Per garantire questa serietà a lungo termine, la certificazione ISO 9001 è valida solo per tre anni. Dopodiché, un revisore esterno – nel caso di *Tavolino Magico* è Rick Gold – deve effettuare una nuova certificazione. «In questo modo un'azienda può migliorare continuamente», precisa Gold. «Le debolezze del sistema che si manifestano nel lavoro quotidiano possono essere scoperte ed eliminate, i processi possono essere ottimizzati e, in ultima analisi, tutto ciò aumenta l'efficacia e l'efficienza di un'organizzazione».

Audit regolari

Ciò che suona parecchio teorico può essere riassunto molto semplicemente nella pratica: «La norma non prescrive in dettaglio come un'organizzazione deve lavorare, ma regola solo i termini generali: scrivete come lavorate, attenetevi a ciò che è scritto e cercate di trovare ed eliminare i punti deboli», spiega Michael Borel, vice-responsabile della gestione della qualità presso Transgourmet. Borel supporta *Tavolino Magico* nella gestione dei processi, pianifica ed esegue gli audit interni (pure richiesti per ottenere la certificazione ISO 9001) e fornisce, se necessario, suggerimenti per il miglioramento dei processi organizzativi.

Come funzionano questi audit?

«All'interno di un ciclo di certificazione, ogni area di un'azienda deve essere sottoposta ad audit», spiega Borel. «Si stabilisce che cosa deve essere controllato e dove. A *Tavolino Magico*, ad esempio, si organizza un incontro alla sede di Winterthur o in una delle piattaforme logistiche regionali. Poi si confronta se e come vengono implementate le linee guida e i processi stabiliti». I risultati vengono in seguito discussi con i responsabili dei vari settori e con il direttore Alex Stähli e vengono suggerite possibili misure di ottimizzazione. In questo modo, i punti deboli dell'organizzazione o dei processi possono essere identificati e corretti passo dopo passo.

Fiducia attraverso la professionalità

La certificazione ISO 9001 non è quindi solo «grigia teoria», ma ha un effetto concreto sulla quotidianità della vita lavorativa. «Per un'organizzazione fortemente interconnessa come *Tavolino Magico*, è fondamentale che flussi e processi di lavoro siano strutturati nel modo più ottimale possibile», afferma Alex Stähli. Se questo funziona, la certificazione è una prova dei risultati ottenuti per i dipendenti. Alex Stähli: «È fondamentale che i nostri partner e donatori, così come i potenziali nuovi sostenitori, ci percepiscano come un'organizzazione professionale. Dimostriamo il valore del nostro lavoro attraverso la gestione della qualità e la certificazione che ne deriva». La professionalità crea fiducia e la fiducia è la migliore base per una cooperazione a lungo termine. **EB**



Generosa donazione da parte di Denner e IP Suisse

Denner e IP Suisse danno un segnale di solidarietà a chi soffre per la crisi causata dalla pandemia: le persone in condizione di povertà. Il commerciante al dettaglio e l'associazione dei contadini integrati hanno donato insieme 18 500 borse della spesa con alimenti provenienti dalla produzione agricola sostenibile svizzera. La donazione comprendeva un totale di 120 tonnellate di alimenti di base. Alla fine di agosto e all'inizio di settembre, *Tavolino Magico* ha distribuito le borse ai 133 centri di distribuzione in tutta la Svizzera. I beneficiari sono stati contenti di ricevere prodotti particolarmente pregiati: latte fresco, treccia al burro, olio di colza, quinoa, patate e così via. Anche i volontari sono stati felici di poter distribuire ottimi prodotti. Una donazione simile è come festeggiare Natale ma in estate, ha detto un volontario di Bienne.



I due atleti Curdin e Armon Orlik hanno sostenuto il team di volontari del centro di distribuzione di Wallisellen (ZH).



Condividere la responsabilità

Grazie alle donazioni di prodotti di innumerevoli aziende svizzere, *Tavolino Magico* può salvare generi alimentari dal macero. Da molti anni, fra le aziende fornitrici di *Tavolino Magico* vi è la Unilever, con sede a Thayngen nel canton Sciaffusa.

Unilever è uno dei leader del settore alimentare, della cura della persona e della casa. Tra le aziende del gruppo Unilever vi sono marchi noti come Knorr, Chirat, Lipton e Rexona. Spesso i beneficiari di *Tavolino Magico* trovano prodotti di Unilever nei centri di distribuzione perché da anni l'azienda di Thayngen fa parte della cerchia di donatori di *Tavolino Magico*.



Lea Paessens, responsabile marketing Unilever

Parte della società

«Per noi, la collaborazione con *Tavolino Magico* è parte della filosofia aziendale e la viviamo con partecipazione», dice la responsabile marketing Lea Paessens. «Siamo parte della società e vogliamo dare il nostro contributo». Condividere il cibo è un modo per aiutare direttamente le persone colpite dalla povertà. Vi è poi anche il tema dello spreco di generi alimentari, su cui Unilever lavora

da anni, proprio come *Tavolino Magico*. Lea Paessens: «Per noi, distruggere il cibo è l'ultima opzione». Prima si cerca di distribuirlo ad organizzazioni di recupero alimentare come *Tavolino Magico*. In questo modo, tutte le parti coinvolte ne traggono beneficio. «Generalmente doniamo più generi alimentari che prodotti per la cura, considerato che questi ultimi hanno date di scadenza più lunghe e possono essere offerti anche all'estero, se necessario». Ovviamente ciò non è possibile con i beni alimentari, perché spuntini, brodi, zuppe e altro ancora vengono appositamente prodotti per il mercato svizzero.

Supporto intensificato

La crisi del Covid-19 ha posto sfide che molti non avevano quasi mai dovuto affrontare nella loro carriera professionale. I bisogni sono aumentati soprattutto per coloro che vivono in povertà.

«Per questo motivo ci siamo impegnati a dare il nostro sostegno alle organizzazioni umanitarie come *Tavolino Magico*», dice Lea Paessens. In questo modo è stato possibile aiutare coloro che hanno ricevuto meno attenzione da parte dei media, nonostante la loro situazione fosse spesso ancora più precaria di prima a causa della pandemia. Durante il lockdown, Unilever ha quindi intensificato la collaborazione con *Tavolino Magico*. «Ci è sembrata la migliore strategia, anziché cercare altri canali di distribuzione», dice la responsabile marketing. «Avremmo desiderato aumentare ulteriormente il volume delle donazioni, ma non è stato possibile. Infatti, lo stabilimento di Thayngen lavorava già a pieno regime, tenendo conto delle difficoltà produttive legate alla pandemia».

Aiuto per telefono

Durante la pandemia c'è stata molta solidarietà, la gente si è aiutata e sostenuta reciprocamente. Spesso i servizi di assistenza sono stati organizzati e offerti via internet. Ma cosa fare per coloro che non usano i social media o che non hanno grande dimestichezza con le moderne tecnologie per i più svariati motivi? Unilever si è posta questa domanda e ha risposto istituendo una Corona-Helpline. Circa 140 dipendenti si sono offerti volontari per garantire questo servizio telefonico al di là del loro lavoro quotidiano. «Abbiamo tentato sia di aiutare le persone che cercavano supporto sia di indirizzarle alle opportune organizzazioni o ai gruppi di sostegno di quartiere», dice Lea Paessens. «Molto spesso i nostri dipendenti hanno semplicemente prestato ascolto a persone preoccupate o sole. Offerte di denaro attraverso la linea di assistenza telefonica sono state piuttosto rare». In cambio, la stessa Unilever ha donato più di 100 milioni di euro in tutto il mondo per iniziative globali e locali. «Non dobbiamo dimenticare che in Svizzera, nonostante la pandemia, si vive ancora relativamente bene. Per contro paesi più poveri sono colpiti molto più duramente. Anche loro meritano la nostra solidarietà». **EB**

Reazione rapida

Oltre ad aver colpito duramente molte persone in condizioni di povertà, la pandemia ha anche reso più difficile il lavoro delle organizzazioni che sostengono questi bisognosi. Soccorso svizzero d'inverno, uno dei principali partner di *Tavolino Magico*, ha reagito alla situazione in modo rapido e non burocratico.



Monika Stampfli, direttrice di Soccorso svizzero d'inverno, e il suo team hanno avuto molto da fare durante il lockdown.

Soccorso svizzero d'inverno sostiene le persone in difficoltà finanziarie dal 1936. Per sfruttare le sinergie e sostenere ancora meglio chi è nel bisogno, Soccorso svizzero d'inverno e *Tavolino Magico* hanno stabilito una partnership nel 2013. Quanto sia fruttuosa e promettente questa collaborazione tra due organizzazioni umanitarie si evince dal fatto che il partenariato è stato prorogato per un periodo di tempo illimitato.

Temporaneamente disperato

In tempi normali, Soccorso svizzero d'inverno aiuta oltre 32.000 persone l'anno. Ma il 2020 non è un anno normale. La pandemia ha aggravato le difficoltà finanziarie di chi viveva già sulla soglia della povertà o al di sotto di essa. «Già all'inizio di marzo il nostro ufficio ticinese ha riferito che le persone non avevano più soldi né per il cibo, né per le bollette urgenti», ricorda la direttrice Monika Stampfli. «Finché non sono entrati in vigore le misure decise dalla Confederazione o gli aiuti definiti dalle autorità, molti si sono trovati in una situazione estremamente difficile in cui non sapevano come districarsi». Per il personale di Soccorso svizzero d'inverno era palese che queste persone avevano bisogno di aiuto il più rapidamente possibile, con o senza lockdown.

Meno presenza, più lavoro

Appena è stato chiaro che si andava verso il «lockdown», l'organizzazione mantello di Zurigo ha iniziato a istituire uffici che rispettassero le regole della distanza. Chi non aveva più un posto ha lavorato da casa, in home office. Inoltre, i dipendenti dovevano evitare i mezzi pubblici nel tragitto da e per il lavoro. «Abbiamo organizzato via Teams una pausa caffè virtuale ogni giorno alle 10 del mattino», dice Monika Stampfli.

Inoltre, i collaboratori delle 27 filiali in Svizzera sono stati formati per usare Teams e aggiornati con una newsletter settimanale. Il lavoro a orario ridotto non è mai stato un problema, perché Soccorso svizzero d'inverno non è rimasto senza lavoro. Anzi, è stato proprio il contrario. «Abbiamo lavorato tutti più duramente; alcuni dei nostri uffici hanno aumentato il personale per poter aiutare rapidamente», dice Monika Stampfli. Ciononostante, Soccorso svizzero d'inverno ha dovuto accettare restrizioni nel suo lavoro quotidiano: alcuni uffici cantonali che di norma ricevono i candidati di persona, hanno dovuto chiudere temporaneamente. Anche la consegna dei letti ha dovuto essere abbandonata.

Misure speciali

Grazie alla sua struttura snella e alla conseguente capacità di reagire rapidamente, Soccorso svizzero d'inverno ha potuto offrire speciali misure di sostegno durante la crisi. È stato creato un fondo – ormai esaurito – per i lavoratori in difficoltà, alimentato dal denaro della Catena della Solidarietà. Inoltre, erano disponibili buoni spesa per persone sole e coppie. Grazie ad una donazione di Roger e Mirka Federer è stato istituito anche un fondo per le famiglie in difficoltà. Stampfli: «Dal 2012, Soccorso svizzero d'inverno collabora con successo con la Fondazione Roger Federer. Proprio per questo motivo, i Federer si sono nuovamente rivolti a noi. È un segno di grande fiducia». In totale, durante la pandemia, oltre agli aiuti ordinari in tempi normali, sono state sostenute ulteriori 2103 economie domestiche ossia 7695 persone per un totale di 1,72 milioni di franchi.

Grande solidarietà nelle donazioni

Soccorso svizzero d'inverno è finanziato al 100 per cento da donazioni. Ciò ha rappresentato un problema durante la crisi di Covid-19? «Al contrario», dice Monika Stampfli, «la solidarietà della popolazione era ed è incredibile! Abbiamo ricevuto anche molte donazioni digitali». È però necessario che arrivi altro denaro, perché al momento non è possibile prevedere quanto durerà la pandemia e tutti

i suoi drammatici effetti. «Partiamo dal presupposto che la crisi innescata dal Covid-19 durerà ancora a lungo, e così continuiamo a raccogliere soldi», dice Monika Stampfli. La strategia globale non sarà tuttavia adattata alla pandemia. «Abbiamo imparato a convivere con il fatto che la pianificazione a lungo termine non è sempre possibile, ma il nostro lavoro funziona nonostante gli imprevisti». **EB**

Aiutare come fondazione

La pandemia ha dimostrato alla Fondazione Ernst Göhner, partner principale di *Tavolino Magico*, quanto sia importante l'attività dell'associazione e la necessità di fornire ulteriori aiuti d'emergenza.

Lavorare da casa o andare in ufficio? Quando a marzo il Consiglio federale ha deciso il lockdown, la Fondazione Ernst Göhner di Zugo, una fondazione di pubblica utilità, ha offerto ai suoi collaboratori la possibilità di lavorare dal loro domicilio in remoto in alternativa al recarsi in ufficio. Per continuare a garantire lo scambio quotidiano di informazioni, la vice-direttrice Suzanne Schenk ha organizzato un caffè virtuale. Avendo ben implementato le misure anti-Covid-19 decise dall'Ufficio federale della sanità pubblica, negli uffici della Fondazione è tornato velocemente un senso di normalità: dopo poche settimane, la maggior parte dei dipendenti è tornata sul posto di lavoro.

Aiuti d'emergenza per artisti creativi e progetti sociali

La fondazione sostiene progetti nei settori della cultura, dell'ambiente, degli affari sociali, dell'istruzione e della scienza. Anche *Tavolino Magico* è da molti anni una delle iniziative fortemente sostenute dalla fondazione. Soprattutto i professionisti del settore culturale sono stati duramente colpiti dal periodo di isolamento. Varie produzioni hanno dovuto essere cancellate o posticipate, rendendo difficile la pianificazione del lavoro. In questo contesto, la Fondazione si è dimostrata

generosa e, a determinate condizioni, ha erogato finanziamenti già decisi anche in caso di cancellazioni o rinvii delle manifestazioni. La Fondazione ha inoltre accelerato la procedura di approvazione per poter sostenere determinati progetti il più rapidamente possibile. Il Consiglio di fondazione ha persino approvato fondi supplementari, al di fuori del normale budget, per fornire aiuti d'emergenza a famiglie o persone in difficoltà. In questi casi, partner affidabili come Soccorso svizzero d'inverno o la Croce Rossa Svizzera si sono fatti carico della distribuzione dei fondi.

Rafforzato dalla crisi

Nel frattempo, le cose sono tornate alla normalità alla Fondazione Ernst Göhner. Ma oltre alle richieste ordinarie – che non sono diminuite negli ultimi mesi – si continuano ad esaminare con procedure accelerate varie domande di aiuto d'urgenza. «Fare un bel respiro profondo, non lasciarsi travolgere da ritmi frenetici, ma piuttosto dosare le proprie forze in modo ponderato per aiutare a lungo termine», questo è stato il motto di Suzanne Schenk, vice direttrice generale, durante la pandemia. Come avviene a *Tavolino Magico*, per esempio, dove l'attenzione non si concentra solo sul soccorso d'emergenza, ma prioritario è anche promuovere la sostenibilità attraverso il soccorso alimentare. Suzanne Schenk riesce anche ad avere una visione positiva della situazione: «Questo è stato ed è ancora un momento istruttivo: noi come fondazione ci sentiamo rafforzati sul nostro cammino». **MDB**



La fondazione risale a Ernst Göhner, uno dei pionieri dell'economia svizzera del XX secolo.

Si allacciano contatti

Cécile di Alle è stata molto sollevata quando il centro di distribuzione di *Tavolino Magico* ha riaperto a Porrentruy nel canton Giura.

Come ogni mercoledì mattina, al centro di distribuzione a Porrentruy si sta preparando il cibo. A causa della pandemia, sono state adottate numerose misure di sicurezza. Infatti, i beneficiari aspettano ad una ragionevole distanza di sicurezza davanti alla porta.

Una di loro è Cécile di Alle. È divorziata, vive da sola e ha due figli adulti. «Il mio consulente di Pro Infirmis mi ha consigliato di approfittare di questa offerta», afferma Cécile. «Vale la pena venire qui: si ottiene un'ampia varietà di cibo, è un grande sostegno e un sollievo finanziario». È molto felice di partecipare alla consegna. «I volontari sono molto cordiali, si intrecciano nuove conoscenze. E ogni tanto si beve anche un caffè insieme».



Per 38 anni Cécile ha lavorato nel settore dell'orologeria a La Chaux-de-Fonds. L'impiego in fabbrica le piaceva, ma era troppo pesante per la sua schiena: le è venuta un'ernia del disco per la quale ha



dovuto sopportare tre operazioni. Infine le è stata riconosciuta un'invalidità parziale e per dodici anni ha poi lavorato da casa a tempo parziale.

A causa della pandemia, il centro di distribuzione di *Tavolino Magico* a Porrentruy è rimasto temporaneamente chiuso. «Non è stato un momento facile», dice Cécile. «Sono fortunata perché posso trovare la carne con altri mezzi. Tuttavia, ho dovuto acquistare verdura e frutta che normalmente ricevo a *Tavolino Magico*, e si tratta di prodotti relativamente costosi. Così sono stata ancora più felice quando ho saputo della riapertura». **PP**

Impressum

Editore: *Tavolino Magico*
Rudolf-Diesel-Strasse 25
8404 Winterthur
info@tavolinomagico.ch
Telefono 052 224 44 88
www.tavolinomagico.ch
Conto donazioni: CCP 85-503288-4

Redazione: Mina Dello Buono (MDB), Erik Brühlmann (EB), Patricia Prado (PP)
Traduzione: Filippo Caratti
Lettorato: Cristina Pinho
Frequenza: quadrimestrale
Grafica/Layout: A4 Agentur AG, Rotkreuz
Tiratura: 16 000 Ex (d, f, i)
Prossima edizione: dicembre 2020

L'abbonamento costa 50 franchi annui e per i membri e donatori è incluso nella tassa.