

# un'istantanea sui servizi di sanificazione dei tessili

di Giuseppe Fusto

Assosistema tiene a battesimo la sezione Servizi Alberghieri Integrati e fotografa il settore dalla prospettiva di chi si occupa di servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili. Un'indagine Isnart fa il punto sui trend del comparto, con risultati molto interessanti. A colloquio con il Segretario Generale Patrizia Ferri.



22  
GSA  
FEBBRAIO  
2017

Assosistema, realtà associativa che in seno a Confindustria rappresenta le imprese di produzione, distribuzione, manutenzione dei dispositivi di protezione individuali e collettivi e di servizi di sanificazione e sterilizzazione dei dispositivi tessili e medici utilizzati in ospedali, case di cura, cliniche private, hotel, ristoranti, industrie e ambienti confinati, ha di recente inaugurato la sezione Servizi Alberghieri Integrati, dedicata proprio al settore ricettivo, sempre più strategico e “pesante” per l'Associazione. Cerchiamo di vederci più chiaro con **Patrizia Ferri**, Segretario Generale Assosistema.



## Che cosa rappresenta, per Assosistema, il comparto alberghiero?

“Il comparto turistico-alberghiero per Assosistema ha un'importanza sostanziale, essendo uno dei mercati di sbocco delle nostre aziende (le associate forniscono, infatti, il servizio di sanificazione dei tessili per le strutture turistiche e ricettive: hotel, pensioni, villaggi, residenze, bed and breakfast, terme, ristoranti, società di catering e mense aziendali), e strategica, in quanto il settore della ricettività in Italia rappresenta un asset portante della nostra economia con ancora delle grosse potenzialità di sviluppo. Per citare gli ultimi dati del World Travel & Tourism Council, l'impatto economico del settore turistico nel 2015 è stato di 167,5 miliardi di euro, con un'incidenza sul Pil del 10,2%. Le imprese di servizi di sanificazione della biancheria giocano un ruolo strategico nell'attività di accoglienza dei clienti. Un prodotto igienicamente sicuro, bello e di qualità è un importante biglietto da visita per l'alberatore in quanto i prodotti forniti sono intimamente connessi con le promesse di confort offerte al cliente dall'alberatore stesso.”

## Perché avete sentito la necessità di avere una sezione dedicata?

“L'obiettivo è quello di comunicare l'alta specializzazione delle imprese associate. E solo attraverso l'approfondimento di temi omogenei alle imprese è possibile creare una continua e costruttiva sinergia e spesso uno stimolo al confronto sugli obiettivi da raggiungere insieme. In particolare, la sezione dei Servizi Alberghieri Integrati, presieduta da **Virgilio Vierin**, sta dimostrando una grande vivacità d'intenti e determinazione nella realizzazione dell'importante progetto di riposizionamento del settore, pronto per dare una risposta forte ai mutamenti del mercato degli ultimi anni. La crisi economica ha restituito, infatti, la fotografia di un settore fortemente mutato a cui è necessario dare delle risposte puntuali ed orientate al soddisfacimento dei nuovi bisogni emergenti.”

## Ce la presenta brevemente?

“La sezione dei Servizi Alberghieri Integrati di Assosistema è composta da aziende che effettuano la fornitura e il servizio di sanificazione dei tessili presso le strutture ricettive applican-



do il principio del rispetto dell'ambiente e dell'utilizzo più consapevole delle risorse. La categoria rappresentata da Assosistema negli ultimi anni ha investito molto nel miglioramento continuo sul fronte dell'organizzazione del lavoro, della tecnologia, della ricerca e della qualità totale. Questo processo di miglioramento continuo ha consentito la realizzazione di risparmi del 30% nei consumi di gas ed energia elettrica e di oltre il 60% nel consumo di acqua. Le aziende associate sono fra quelle maggiormente capitalizzate con una capacità produttiva che consente loro di raggiungere i massimi livelli di efficienza senza intaccare la qualità del servizio e dei rapporti di lavoro che sono da sempre improntati sulla correttezza delle relazioni sindacali e sulle norme contrattuali. In occasione del rinnovo del ccnl della sanificazione del tessile e dello strumentario chirurgico del 2013, Assosistema ha siglato con le organizzazioni sindacali il "Protocollo sulla qualificazione delle imprese", che consente di riconoscere le

imprese che possiedono ed operano sul mercato secondo specifici requisiti normativi, tecnici e qualitativi. Le imprese associate hanno dimostrato così di volere fortemente una maggiore responsabilizzazione degli operatori e regolamentazione della filiera, facendosi esse stesse garanti di tutti i rapporti di lavoro interessati dall'appalto specifico. Attraverso l'uso efficiente delle tecnologie e la compatibilità ambientale dei prodotti e dei servizi offerti, le associate garantiscono ai propri clienti sicurezza e qualità. Dopo un'attenta riflessione sui cambiamenti in atto nel mercato turistico, in particolare per quanto riguarda i trend di consumo e la domanda turistica, ogni associato, in base alla propria esperienza, ha portato il suo specifico contributo all'Associazione. Questo lavoro di gruppo, fatto con il coordinamento dell'Associazione, ha portato alla nascita del progetto di riposizionamento del settore dei servizi alberghieri integrati. Il progetto è molto articolato e innovativo, strutturandosi in una serie di iniziative che vanno dallo studio del settore, alla formazione, alla comunicazione e all'organizzazione di eventi. Il tutto per continuare nell'opera di sensibilizzazione avviata da Assosistema nell'ambito di Use&Reuse, promuovendo tutte quelle iniziative utili a incentivare il trend di utilizzo del tessile.

**Che cosa ci può dire a proposito dei CAM per la fornitura di prodotti tessili recentemente pubblicati?**

"Nell'ottica della promozione dell'economia circolare, Assosistema ha contribuito alla recente revisione dei CAM, Criteri Ambientali minimi per le forniture di prodotti tessili, affinché le istanze specifiche del settore fossero recepite. Sulla Gazzetta Ufficiale del



IL "MITO" PER L'IGIENE NELL'ALBERGO

BATTITAPPETO ASPIRAPOLVERE

BS36



Il più conosciuto e diffuso "mulo" per il lavoro gravoso ulteriormente migliorato e affidabile nella versione comfort

BS46



XP2



"L'automatico" leggero, silenzioso ideale per gli hotel



300/350/450 EVOLUTION

L'evoluzione della specie

DART 1



Il professionale versatile multifunzione (scopa elettrica, battitappeto, lucidatrice UHS)



DART 4

SEBO ITALIA S.R.L.

Via Carducci, 125 - 20099 Sesto S. Giovanni (MI)  
tel. +39 0233404227 - fax +39 0233400682  
www.seboitalia.it - info@seboitalia.it



28 gennaio 2017 è stato pubblicato il Decreto 11 gennaio 2017 “Adozione dei criteri ambientali minimi per gli arredi per interni, per l’edilizia e per i prodotti tessili”, che all’allegato 3 “Piano d’azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione (PANGPP)” contiene importanti aggiornamenti dei criteri ambientali minimi facendo riferimento a tutte le tipologie di prodotti tessili forniti dalle aziende associate ad Assosistema: i capi da abbigliamento, tra cui: – divise da lavoro, camici, uniformi; – i prodotti tessili per uso in ambienti interni, tra cui asciugamani, anche distribuiti; – i dispositivi di protezione individuale. Il documento, inoltre, esclude, nella fornitura dei tessili oggetto dell’appalto, i prodotti monouso promuovendo il riutilizzo dei prodotti tessili usati dalla stazione appaltante, e assegnando, un punteggio tecnico “agli offerenti che si impegnano a ritirare e a ricondizionare i prodotti usati della stazione appaltante”. Di particolare rilievo per le nostre aziende associate è, infine, l’affermazione che “la decontaminazione e il lavaggio deve essere commissionata e fatta eseguire da lavanderie industriali in possesso della certificazione UNI EN 14065:2004”.



### Veniamo alla recente indagine Isnart: quali sono i dati più interessanti che ne emergono?

“Nell’ambito di tale progetto di riposizionamento del settore, Assosistema ha commissionato all’Istituto nazionale di ricerche turistiche, Isnart appunto, un’indagine volta a comprendere i mutamenti del settore per poterli affrontare al meglio, in particolare l’aspetto della soddisfazione del servizio relativo alla sanificazione, consegna e ritiro e noleggio di tessile delle imprese turistiche. La crisi economica che ha colpito il nostro Paese negli ultimi anni ha indubbiamente interessato tutta la società, dai ceti medio-alti fino a quelli più bassi, modificando strutturalmente il trend della domanda turistica basata su nuovi modelli di consumo. La riduzione del potere d’acquisto delle famiglie e le incertezze sulle prospettive di rilancio dell’economia hanno generato comportamenti di tipo conservativo e orientato i consumatori verso nuovi modelli di fruizione del turismo. Oltre a un decremento dell’affluenza turistica e alla conseguente diminuzione del fatturato, si è registrato un aumento dell’uso della carta nelle strutture ricettive. La ricerca, condotta sugli associati Confcommercio, ha interessato l’opinione di hotel, ristoranti,

residenze turistiche assistite RTA, villaggi turistici in merito all’utilizzo dei servizi di sanificazione, 1.500 imprese del sistema ricettivo e 1.000 ristoranti certificati “Ospitalità Italiana”. Il dato più interessante è che, nel quadro dei servizi dati in outsourcing dalle imprese turistiche, quello della sanificazione assume un ruolo centrale: rivolgersi al di fuori della propria impresa per queste attività è infatti una pratica comune al 70,9% delle imprese alberghiere e ristorative italiane. Sono, infatti, in primo luogo le lavanderie industriali il punto di riferimento per la gran parte delle imprese turistiche (69,8%), rappresentando questo dato un indicatore di alta fidelizzazione del servizio. Mentre una minima quota (1,1%) affida il servizio ad un intermediario commerciale. Il restante 29,1% cura l’attività di sanificazione (lavanderia industriale) con attrezzature e personale proprio.”

### Ad oggi, qual è il trend delle aziende alberghiere per quanto concerne l’esternalizzazione dei servizi di sanificazione?

“Il ricorso a lavanderie industriali/imprese di sanificazione, negli ultimi 5 anni, da parte delle strutture alberghiere e ristorative risulta complessivamente stabile. L’80% delle imprese turistiche si avvale abitualmente del servizio e nel contempo si registra una sacca di crescita del 12,3% di imprese alberghiere e ristorative orientate alla formula “buy”. Anche gli hotel 3 stelle, che si caratterizzano ad oggi per un minor ricorso all’esternalizzazione del servizio, si dichiarano comunque in una fase di crescita nell’utilizzo delle imprese di sanificazione (il 13,1% dichiara un aumento), più delle altre categorie alberghiere. Un processo di fidelizzazione consolidato, dunque, che sta evolvendo anche verso la gestione on-line del servizio, considerato, quest’ultimo, strumento di velocizzazione delle tempistiche e di automatizzazione.”

