

“la gente e il business” *protagonisti a Berlino*

di Umberto Marchi

Quanto il fattore umano conta nel mercato del cleaning? Moltissimo, stando a quanto emerso nel corso del II Congresso CMS svoltosi a Berlino, parallelamente alla fiera, il 23 e 24 settembre scorsi. Intanto si è tenuta anche l'annuale Assemblea Generale Feni.

Il Congresso internazionale CMS, giunto alla sua seconda edizione, è ormai fra gli appuntamenti fissi della fiera berlinese. Quest'anno il Congresso è andato in scena il 23 e 24 settembre, patrocinato dalla Federazione europea delle imprese di pulizia (FENI), dall'Associazione europea delle macchine per pulizia (EUnited) e l'Associazione internazionale dei produttori di saponi, detersivi e prodotti di manutenzione (AISE).

L'importanza del fattore umano

Il tema scelto per questa edizione è stato “People and Business” per sottolineare la particolare importanza dei lavoratori, ossia della componente umana, nel mercato della pulizia professionale. Personalità di spicco del settore, provenienti da tutto il mondo, hanno cercato di chiarire, attraverso tavole rotonde e dibattiti, come il mercato, e quindi la domanda di servizi, cambierà nel prossimo futuro, e se il potenziale di forza lavoro disponibile sia in grado di affrontare le nuove esigenze. Fra gli altri argomenti trattati ci sono stati le conseguenze dei cambiamenti demografici, l'aumento delle pandemie e delle infezioni in rapporto alla capienza delle strutture sanitarie pubbliche e private. Si è parlato anche di formazione e del fenomeno della disoccupazione giovanile in Europa meridionale.

Una piattaforma europea

A fare gli onori di casa, nel primissimo pomeriggio del 23, è stato **Christian Göke**, Ceo di Messe Berlin, che ha posto l'accento su come la capitale tedesca, dal 22 al 25 settembre, sia di fatto la capitale europea del cleaning, e ha parlato del Congresso come di un appuntamento straordinario, da non perdere per la ricchezza dei temi trattati e lo spessore dei relatori internazionali. Subito dopo ha preso la parola il presidente Feni **Bengt Jödahl**, che ha esordito presentando i dati del settore dei servizi in Europa, un comparto che negli ultimi 20 anni ha conosciuto un incremento davvero imponente (vedi più avanti). Un settore, fra l'altro, molto industrializzato. “Dobbiamo riconoscere – ha detto – che l'industrializzazione dei nostri servizi in un mondo globalizzato non può e non deve fermarsi. I nostri servizi sono un importante volano per l'economia, poiché siamo in grado di accrescere la produttività e la specializzazione dei nostri clienti. In questi giorni abbiamo l'opportunità di ascoltare importanti relatori su temi cruciali come le nuove sfide poste dai cambiamenti demografici in atto, gli Smart data, la sostenibilità e molto altro ancora.” A seguire **Markus Asch**, presidente EUnited, ha detto che dal 2013 il Congresso CMS si è imposto come una delle principali piattaforme del nostro settore. “Sotto il cappello di “people and business”, importanti speaker provenienti da tutto il mondo ci illumineranno sui trend della nostra industria e sulle sfide del presente e del futuro. Importante è anche la nostra responsabilità di industriali: la pulizia e l'igiene sono attività basi-

24
GSA
NOVEMBRE
2015

Markus Asch,
presidente EUnited





Karl Breer, Management Breer Gebäudedienste; Mario Gomez, Germany, Preyansi Mani, VDMA; Devendra Singh Negi, India, Lynda Dyaro, South Africa, Clive Damonze, Director Metro Cleaning Services; Cathy Smith, moderatore

lari per il benessere umano, e svolgono un ruolo chiave in diversi ambienti. Le soluzioni efficienti nelle tecnologie del cleaning non possono certo limitarsi al settore alimentare o alla sanità, ma tutti gli ambienti ne hanno bisogno, così come tutti i clienti necessitano di soluzioni ad hoc, customizzate per le specifiche esigenze di ciascun segmento. In questo senso il congresso CMS può rappresentare davvero una splendida occasione di incontro con colleghi, professionisti e collaboratori. Gli ha fatto eco **Susanne Zanker**, direttore generale di AISE (che rappresenta oltre 440 aziende in Europa con un giro d'affari di 6.6 miliardi di euro): "Questo congresso è un'opportunità per tutti gli attori della filiera di imparare di più sulle novità e criticità del settore, sugli aspetti culturali, normativi (Reach, Clp, Direttive biocidi, ecc.) e in tema di sostenibilità. Argomenti che stanno molto a cuore al lavoro quotidiano di AISE."

Il primo giorno

La prima giornata, moderata dall'inglese **Cathy Smith** (ospite fissa dei convegni EUnited), è poi proseguita con un focus sugli "smart data" e sulle trasformazioni digitali che riguardano il settore, tenuto dal giornalista **Thomas Ramge**, e con un approfondimento

sulle sfide poste dai cambiamenti demografici in atto: "Come si profila il nuovo mercato del lavoro?", si sono chiesti **Paul Gauthier**, di Onet Cleaning and Services (Francia), **Scott Newland** (Ec Synergy Sa, Uk), **Andreas Tenkmann**, Sodexo Germany, e **Klaus Pankau**, di Wisag (Germania). Gli intervenuti, perlopiù attivi nelle risorse umane, hanno cercato di rispondere a come cambierà il profilo dell'addetto al cleaning alla luce delle recenti e imponenti dinamiche migratorie. Spesso, ricordiamolo, il nostro settore ha anche un'importanza sociale da non sottovalutare, essendo per molti il comparto di primo accesso, insomma una prima porta per entrare nel mondo del lavoro. Si tratta di dinamiche da osservare con molta attenzione, dunque.

L'importanza della formazione: esperienze a confronto

Dopo il coffee break, le discussioni sono riprese sul tema formazione, con un'interessante raffronto internazionale fra "formatori": hanno raccontato la propria esperienza **Karl Breer** e **Mario Gómez**, della tedesca Breer Gebäudedienste, **Preyansi Mani**, Vdma, **Devendra Singh Negi**, di Spring Clean (India), **Clive Damonze**, e **Lynda Dyaro** di Metro Cleaning Services (Suda-

frica). A seguire è stato presentato il Congresso 2016 di Wfbsc (Federazione mondiale dei building service contractors), che si svolgerà a Tokyo dal **4 al 7 aprile** con tema "Weaving a culture". Per la cronaca, l'appuntamento 2017 si svolgerà ancora a Berlino, in settembre, in concomitanza con la prossima edizione di CMS.

Dalla scienza al dialogo fra culture: come sta cambiando il cleaning

La giornata di giovedì 24 settembre si è aperta nel segno del rapporto fra evoluzione tecnologica e sostenibilità: **Ilham Kadri**, di Sealed Air, ha spiegato come i progressi scientifici possano accrescere il valore del cleaning, e soprattutto quali possono davvero farlo. E siccome dagli errori bisogna sempre imparare, ecco che **Klaus-Dieter Zastrow**, dell'Istituto di Igiene della MedicinVivantes Clinic di Berlino ha spiegato cosa possono insegnarci gli scandali igienici di Brema, Berlino, Mannheim e Kiehl (eh già, succede anche in Germania...). Giusto il tempo di un caffè e poi via, con un bell'affresco sulle strutture e gli scenari del mercato in aree strategiche: a parlare **Markus Asch**, questa volta in chiave di Chairman di Kärcher, **Stan Dobbin**, di Harvard Maintenance (Usa), **Ying**

L'assemblea della Feni



Spostando l'attenzione sulle imprese di servizi, si deve aggiungere che subito dopo il Congresso si è svolta la consueta Assemblea Generale Feni (Federazione europea delle imprese di pulizia), durante la quale sono emersi importanti dati relativi al giro d'affari europeo nel settore delle imprese. “L'anno scorso in dicembre –illustra il Direttore Generale Feni Andreas Lill- abbiamo pubblicato il 19esimo rapporto annuale sull'industria del cleaning in Europa. I dati hanno messo in rilievo un turnover di 64.6 miliardi, una penetrazione del mercato (market penetration) del 66%. Quanto al numero delle imprese, è attestato a circa 177mila unità (soprattutto in UK, Francia, Spagna, Italia), per un totale di 3.32 milioni di dipendenti (il 66% però sono part-time). Mediamente si lavora 23 ore a settimana, con una proporzione femminile vicina ai tre quarti (73%).”

26
GSA
NOVEMBRE
2015

Lin (Secaide, Cina), **Dalson Chung** (National Environment Agency, Singapore), **Yuri Rjabitshev**, di Aruk (Russia) e **Paresh Parekh**, di Sort India Enviro Solutions. Dopo pranzo, l'accento è caduto di nuovo sul versante sostenibilità, con **Raj Rajan** di Ecolab (Usa) che ha riflettuto proprio sulla relazione fra igiene e impatto ambientale. L'ultimo intervento, prima delle conclusioni, è stato quello di **Sujata Banerjee**, consulente interculturale, che si è concentrata sulle influenze delle differenze culturali sugli standard, le richieste dell'igiene ambientale in vari paesi del mondo.

Negli ultimi 25 anni una crescita imponente

Una crescita imponente, negli ultimi 25 anni, se si considera che: il volume d'affari è passato da 12.8 miliardi a 64 (9% di crescita media per anno); la “market penetration” dal 43% al 66%. Le imprese sono quasi sei volte più numerose (da 31.800 a 176mila), e il numero degli addetti raddoppiato (da 1.6 a 3.32 milioni, il che significa, messo a confronto con l'altro dato, che sono nate moltissime imprese piccole: infatti oltre il 76% delle imprese impiega meno di 10 addetti). La Germania è la prima come numero di impiegati, seguita

da UK, Italia e Spagna. “A crescere di più, abbiamo detto, sono i paesi più forti, mentre in altre zone la crisi si è sentita maggiormente. In ogni caso Germania, Francia, Italia, Spagna e UK restano i cinque mercati più grandi, rappresentando insieme il 70% del volume europeo. E' ancora molto importante il settore pulizie degli uffici e assimilabili, che pesa per il 49.5% ma è in costante riduzione (nel 1995 era il 67.6%). Sull'altro versante, aumentano gli altri servizi (ospedali, scuole, trasporti, retail, servizi alla persona, aree verdi, reception, ecc.): dal 13.3% del 1995 al 32.9 del 2012, anno a cui si riferiscono gli ultimi dati.

I lavori Feni

Intanto i lavori in Feni proseguono, su versanti molto importanti, come quello del lavoro nero: nell'aprile del 2014 la Commissione europea ha proposto di introdurre una piattaforma europea per combatterlo, a causa delle gravi implicazioni che ha sul piano sociale ed economico. Per quanto riguarda il settore, Feni ha dialogato con la controparte sindacale Uni Europa per ottenere congiuntamente la partecipazione ai lavori per la piattaforma. Dice Lill: “Già il 28 novembre 2014 Feni e il sindacato del settore hanno espresso una presa di posizione congiunta nella quale chiedevano procedu-

re più chiare per la selezione dei settori coinvolti nella piattaforma e l'inclusione dell'industria del cleaning nell'iniziativa. Il nostro comparto, infatti, è profondamente coinvolto nei problemi del lavoro nero e la Feni è interessata alla tutela delle imprese trasparenti. Nel frattempo l'iter si è allungato rispetto ai tempi previsti e la prossima scadenza è il voto di maggio nella commissione parlamentare Occupazione e affari sociali. Proprio in vista di questo appuntamento, il 20 aprile 2015 i settori agricoltura, pulizie, costruzioni, security services, horeca hanno sottoscritto, come partner sociali, cioè imprese e sindacati, una lettera congiunta ai membri della commissione parlamentare in cui tornavano sulla questione dei settori interessati dalla piattaforma. Lo scopo di tutte queste attività è di assicurare un coinvolgimento del nostro settore nei lavori futuri di questa piattaforma.” Un altro fronte di cui si discuterà è quello della mobilità sul lavoro, visto che nel suo programma di lavoro 2015 la Commissione europea ha annunciato la propria intenzione di facilitare gli spostamenti per lavoro intra Ue con un “Labour mobility package” da pubblicare entro la fine dell'anno. Feni sta partecipando ai principali appuntamenti per discutere della questione.