

il mestiere... di pulire

La questione lavoro è sulla bocca di tutti, e sulle prime pagine di tutti i quotidiani: non poteva mancare a Forum Pulire una riflessione sul tema, rigorosamente declinato per il comparto. Ecco una “retrospettiva” sui due workshop dedicati a Lavoro a Formazione.

40
GSA
MAGGIO
2012

Nella splendida “due giorni” non poteva mancare all’appello il tema del lavoro, soprattutto in tempi come questi. Ed è proprio da qui che ha preso lo spunto il workshop “Lavoro e Formazione”, che ha chiuso la prima giornata di lavori (il 21 marzo) all’insegna di una riflessione profonda e “corale” sul valore sociale del settore.

Perché una formazione?

Tre le domande-cardine: *perché una formazione qualificata? Quali strumenti? Quali esperienze?*, sulle quali sono stati chiamati a riflettere **Elisa Camellini**, segretario nazionale Filcams-Cgil, **Edoardo Cesarini**, country leader di Talent & Rewards, **Alberto Ferri**, presidente di Scuola Nazionale Servizi, e lo scrittore **Alessandro Rimassa**, conduttore di Generazione S sulla Tre e noto per

il libro-denuncia “Generazione mille euro”, scritto a quattro mani con Antonio Incorvaia all’epoca della sfida Prodi-Berlusconi e incentrato, in tempi non (del tutto) sospetti, sul tema del precariato. Moderatore d’eccezione il vicedirettore del TG La7 **Andrea Pancani**.

Il lavoro... è l’Uomo

Questioni, quelle sul lavoro nel settore, che si possono ulteriormente sintetizzare in un’unica domanda di fondo: perché, mentre in altri settori è presente un’adeguata (e certificata) formazione professionale, quello dei servizi, nonostante la sua enorme importanza economica e sociale, è ancora sostanzialmente lasciato alla buona volontà degli attori della filiera? In Italia, per dirne solo una, il percorso scolastico non prevede una formazione specifica per il facility manager... La denuncia arriva da un video di Scuola Nazionale Servizi, predisposto appositamente per Forum Pulire, e una possibile risposta è arrivata, “a stretto giro di posta”, da **Alessandro Rimassa**. Significativo il fatto che il giovane autore, che nel suo programma “Generazione S” racconta vicende virtuose di imprenditoria “under 35”, non si sia mai imbattuto in storie del settore. Non è che – ha provocatoriamente do-



mandato **Rimassa** – è il settore che deve ancora trovare il modo giusto per raccontarsi? “Occorre passare – ha sottolineato – da uno *storytelling* negativo a un modo positivo di raccontarsi, e di presentarsi al pubblico, attraverso canali e modalità in grado di rappresentare un comparto tanto importante per la qualità della vita di tutti. Il problema – ha sottolineato – è come noi raccontiamo la realtà, e oggi c’è una percezione diffusa di negatività che andrebbe combattuta. Il problema del lavoro è centrale perché ha direttamente a che fare con l’uomo, e come tale bisogna affrontarlo.”

Il settore ha bisogno di tecnici

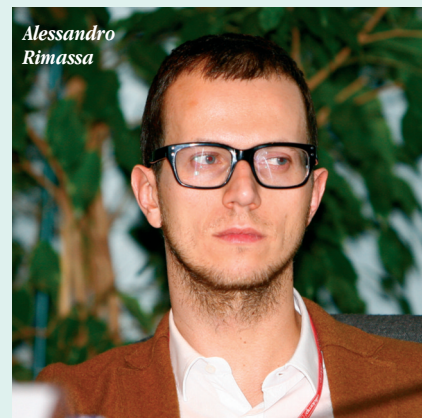
Perciò occorre mettere il lavoratore al centro, e perciò, per dirla con **Ferri**, “la formazione è essenziale in un mondo in cui il focus è sempre più sul lavoratore. Penso che in questo settore ci sia un grande bisogno di profili tecnici che eseguano le operazioni sul campo, nei cantieri. Bisogna provare a ricreare tutto, ripartire azzerando gli sprechi e contenendo i costi; e questo possono farlo solo i tecnici, lavorando bene, con



Alberto
Ferri



Elisa
Camellini



Alessandro
Rimassa



una buona formazione. Bisogna smetterla con le divisioni, e cominciare a guardare alle opportunità. Il settore del “pulimento” è uno strumento per iniziare a migliorare l’Italia, e l’Europa: basti pensare che nel Vecchio continente gli addetti sono complessivamente 4.000.000, di cui il 12% in Italia. Ma mi ripeto: occorre partire dai tecnici.” E in questo caso la proposta più concreta arriva proprio da Scuola Nazionale Servizi, che ha presentato proprio alle Stelline le nuove certificazioni SNS per i profili professionali Capo Cantiere/Commessa nel settore delle pulizie professionali. Una iniziativa unica nel suo genere in Italia, realizzata grazie alla partnership della Scuola con ONBSI (Organismo nazionale bilaterale servizi integrati) e ANMDO (Associazione nazionale medici direzioni ospedaliere).

La cultura del lavoro

Un settore, quello del pulito, fondamentale anche per il versante occupazionale, specie in momenti di difficoltà come l’attuale. Concetti ribaditi da **Elisa Camellini**, di Filcams-Cgil, che ha sottolineato come occorra promuovere la “cultura del lavoro”, anche attraverso strumenti come gli ammortizzatori sociali che prevedano una quota formazione. “Dove abbiamo lavorato con gli ammortizzatori sociali in deroga, gli imprenditori e noi ci siamo sempre lamentati del fatto che la formazione è generica.” E ancora: “Purtroppo oggi la formazione è riservata quasi soltanto ai livelli medio-alti, mentre per gli altri livelli o non si fa formazione, o si tratta di una formazione generica e il più delle volte senza risultati tangibili.”

Oggi la formazione è vista come un’opportunità

Un concetto ripreso da **Cesarini**: “E’ vero, perché si tende a formare chi ha un maggior costo-lavoro (da non dimenticare anche il fatto- aggiungiamo noi- che in caso di cambio d’appalto la ditta uscente mantiene i livelli più alti mentre cede gli altri operatori a chi subentra, ndr), non investendo molto sugli altri anche per paura, e a volte succede, che una volta formati aspirino a retribuzioni più alte.” “Si tratta di scarsa lungimiranza anche economica – ha ribattuto **Camellini** – : infatti se ho operatori più qualificati, lavoro meglio e razionalizzo le risorse, il che mi conduce a un risparmio. Bisogna anche dire che dal 2008 il mondo è cambiato: oggi le persone tendono a vedere la formazione come una possibilità di crescita delle competenze finalizzata al mantenimento del posto di lavoro.” In conseguenza della crisi sarebbe dunque avvenuta una sorta di “scambio psicologico” in cui la formazione è vista come una possibilità offerta, e non come un dovere imposto.

Ma si può conciliare col ribasso?

La crisi, appunto: quella stessa crisi che ha portato, e sta portando tuttora (il 286 insegna) al trionfo del ribasso: “Ma come si può -si è interrogata **Camellini**- fare una buona formazione quando le gare poi si vincono al centesimo? Sono situazioni inconciliabili, anche se da parte nostra, sindacale e datoriale, l’impegno è tantissimo: l’ONBSI è garanzia di bilateralità, e in occasione dell’ultimo rinnovo contrattuale abbiamo stilato un Avviso Comune con i punti caldi del settore, da affrontare insieme al più presto.” Occorre insomma un lavoro di educazione del settore, che punti al ritorno della qualità. “Per questo, però, occorrerebbe agire anche sulla committenza, anche con l’aiuto delle istituzioni – ha concluso **Camellini** –. Ma come si fa se le prime gare al massimo ribasso sono proprio quelle bandite dai Ministeri?”.

Formazione e Lavoro: Atto II

Ma di lavoro e formazione si è parlato anche l’indomani nell’ambito dello snello talk-

41
GSA
MAGGIO
2012



FORUM **PULIRE** SPECIALE



Edoardo
Cesarini



Andrea
Pancani



Giulio
Guizzi



Fabrizio
Bolzoni

42
GSA
MAGGIO
2012

show condotto da **Fabrizio Bolzoni**, Responsabile Settore Servizi Integrati ed Ecologia Legacoop Servizi, che ha visto l'intervento di **Giulio Guizzi**, vero e proprio passionario del settore della pulizia professionale tanto da essere nominato Afidamp Ambassador, ambasciatore del cleaning per l'Associazione che ha presieduto e contribuito a fondare e **Andreas Lill**, direttore della federazione europea delle associazioni di servizi (FENI).

La formazione: un tema trasversale

«Il tema della formazione – afferma **Bolzoni** – emerge a più riprese proprio perché si tratta di una necessità trasversale nel mondo del lavoro. Nel workshop della salute e prevenzione si è posta l'attenzione proprio sulla necessità di pensare ad una certificazione normativa ad hoc per chi opera nel settore delle pulizie negli ambienti nosocomiali. Perché certamente pulire un ufficio è diverso da pulire una struttura ricettiva, che a sua volta è differente rispetto a pulire un ambiente nosocomiale».

... e di assoluta attualità

Un tema di scottante attualità dunque, visti anche gli ultimi sviluppi in materia di riforma del lavoro che in questi giorni ha posto l'attenzione sulla necessità di una formazione propedeutica all'inserimento nel mercato del lavoro. Una formazione che prende il nome di apprendistato.

Guizzi, nel suo intervento, rende merito al Forum Pulire per aver coinvolto nel nostro settore grandissime personalità di spicco che, come forse mai prima d'ora, si sono approximate alla pulizia professionale con grande interesse e disponibilità ad instaurare un dialogo in linea con l'obiettivo primario di Afidamp, quello di promuovere il settore in più livelli istituzionali. In Italia, infatti, purtroppo non esiste né un dipartimento né una figura di riferimento nell'ambito delle pulizie: tutto viene assimilato, dal punto di vista normativo ai lavori pubblici: mentre sarebbe auspicabile istituire un Dipartimento dell'Industria dei Servizi ad hoc che si interfacci con le necessità del nostro settore.

Le 10 aree di Guizzi

La formazione è dunque una premessa irrinunciabile: «ma pure rivolgendosi al futuro è importante che rivolga uno sguardo anche al passato – afferma **Guizzi** –. Non è possibile infatti procedere se non si conoscono le proprie origini. È dunque essenziale che, all'interno dei programmi di formazione, si tocchino diversi ambiti che possano fornire una panoramica completa, un bagaglio culturale esaustivo per muovere verso il futuro. In particolare ho individuato 10 aree di studio con 55 testi bibliografici che dovrebbero rappresentare un imprescindibile background culturale dell'operatore tecnico delle pulizie in termini di validità di contenuti». Nell'ottica di uniformare un percorso formativo omogeneo quelle che oggi sono conoscenze troppo frammentate, **Guizzi** propone 10 microaree formative: la prima è quella della formazione scolastica tradizionale (in cui peraltro Afidamp si è già impegnata in prima linea con un corso istituito presso due istituti di Torino); la seconda area riguarda la formazione professionale, che pone il focus su aspetti considerevolmente importanti in azienda, come ad esempio il budget, che sfuggono alle logiche teoriche che si studiano a scuola. La terza area coincide con la storia del cleaning, un bagaglio culturale che dev'essere proprio di chiunque si approcci alla professione, seguito dalla storia sociale (un altro grande aspetto che il Forum ha avuto il merito di portare alla luce), la storia individuale, la meccanica della pulizia, la chimica della pulizia, i principi di igiene sanitaria, il detox green clening (la frontiera destinata a soppiantare il green cleaning in cui la pulizia si fa addirittura detossinante) e l'ultima, ma non meno importante area, guarda alla *formazione della domanda*, perché anche il committente ha bisogno di essere informato e stimolato a riconoscere l'importanza strategica della pulizia.

Il sistema duale: modello di formazione vincente

Per affrontare in modo costruttivo il tema della formazione, non si può però prescindere da alcuni dati che fotografano in modo impietoso il mondo del lavoro. «In Europa – spiega **Andreas Lill** – ci sono attualmente 24

milioni di disoccupati di cui il 22-24% sono under 25: di questo dato il 50% sono spagnoli e greci e il 30% italiani. La formazione è l'unica vera risposta alla crisi: non è infatti un caso che il tasso di disoccupazione sia molto meno alto proprio in quei paesi che hanno un percorso di formazione strutturato al mondo del lavoro. In Germania, così come in Austria e Svizzera esiste il cosiddetto *sistema duale*, caratterizzato dall'integrazione di teoria e pratica, che trova applicazione sia nell'insegnamento tradizionale che nelle scuole superiori di formazione professionale. I programmi scolastici e di formazione vengono adattati alle esigenze dell'economia, gli apprendisti ricevono una formazione tecnica altamente specializzata e svolgono stage nelle aziende. Questo sistema ha garantito negli anni risultati importanti e non è un caso che la disoccupazione, nei paesi che hanno adottato quest'approccio, si attesti al 6-8%. Il sistema duale si basa dunque sull'intelligente alternanza di scuola lavoro: un percorso strutturato che porta lo studente ad essere seguito e stimolato nel suo inserimento lavorativo e l'azienda ad ammortizzare i costi dell'assunzione e a (pre)vedere le potenzialità dello studente, potenziale futuro dipendente.

Il modello francese e la formazione permanente

«In Francia – conclude Lill – le cose funzionano anche se non esiste un sistema duale: questo perché comunque si è deciso di investire moltissimo sulla formazione. È stato infatti istituito un percorso formativo nazionale di due anni dopo la scuola che prevede il rilascio di un diploma tecnico ambientale riconosciuto a livello nazionale. Il vero problema è che in Italia la formazione è ancora troppo frammentata poiché appannaggio di ciascuna azienda che la gestisce secondo i suoi criteri e le sue disponibilità economiche. In Francia e in Belgio esistono invece centri di formazione permanente che, in collaborazione con il sindacato, si fanno carico di portare avanti la formazione e di riconoscerla a livello nazionale sulla base del finanziamento delle imprese stesse che, dunque, hanno tutto l'interesse a monitorare la qualità del percorso formativo,

avendo investito direttamente. Appare dunque chiaro, in conclusione, la necessità di affrontare questo momento di profonda trasformazione – in cui si inserisce anche la grande riforma del lavoro – incentivando quanto più possibile proficue sinergie tra scuola, formazione e impresa. Austria, Sviz-

zera, Germania e Paesi Bassi hanno attraversato questo periodo di transizione già qualche anno fa e hanno adottato riforme simili a quella che oggi ci viene prospettata dal governo, ed ora stanno godendo dei benefici, per lo meno in termini di occupazione.



VERMOP®

Scoprite il mondo di VERMOP in occasione della fiera ISSA Interclean!



8.-11. Maggio 2012

Visitateci allo stand 09.201 – 09.401

PROFESSIONAL CLEANING SYSTEMS

VERMOP Italia S.r.l.

Tel. +39 02 45 70 60 93

info@vermop.it, www.vermop.it

SALMON-GROUP