il "multiservizi"? *uno strumento flessibile e moderno*

di Simone Finotti

Troppo spesso dimentichiamo, o diamo superficialmente per scontato, che il CCNL che norma il nostro settore è uno degli strumenti più moderni a livello europeo, tanto da aver fatto scuola in altri Paesi. Amplissimo è il ventaglio di servizi che le imprese sono titolate a svolgere, stando all'innovativo "articolo 1". Rinfreschiamoci la memoria…

Già nel 2001, un CCNL innovativo

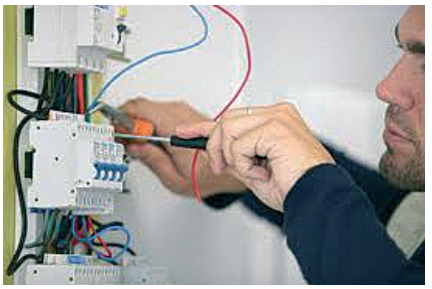
Undici anni sono trascorsi da quando, in un 2001 che oggi appare già discretamente lontano (se non altro perché lo spartiacque della crisi ha creato, nostro malgrado, un "prima" e un "dopo", o meglio un "durante"), le principali associazioni datoriali e le organizzazioni sindacali di categoria hanno stipulato per il nostro settore quello che allora era il CCNL più innovativo d'Europa, destinato non a caso a "fare scuola": il cosiddetto Contratto Collettivo Nazionale "Multiservizi". Il resto è storia nota: il "Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale dipendente da aziende esercenti servizi di pulizia/servizi integrati/multiservizi" (questo il nome per esteso del documento) venne rinnovato senza sostanziali variazioni nelle tornate successive, ed è attualmente in vigore.

Il facility management

Si era andato delineando, nel frattempo, anche in Italia, il concetto di facility management come "scienza aziendale che controlla tutte le attività che non riguardano il *core business* di un'azienda: produttività d'ufficio, utilities, sicurezza, telecomunicazioni, servizio mensa, manutenzioni, ecc.". In altre parole, stando alla definizione del Glossario del Facility Management di **Silvano Curcio** e **Cinzia Talamo** (Edicom 2005), si parla della "Gestione integrata della pluralità dei processi (rivolti agli edifici, agli spazi, alle persone) non rientranti nel core business di un'organizzazione, ma necessario per il suo funzionamento". Come a dire: sappiamo tutti che un'industria automobilistica deve fabbricare auto, che un ospedale deve curare i malati e che un albergo deve ospitare i viaggiatori. Quello che più raramente ci viene in mente è che tutte queste strutture devono essere tenute pulite, manutenute in caso di danni o guasti, preservate dal degrado e non solo: in molte di esse ci saranno archivi da gestire, magazzini da tenere in ordine, accessi da sorvegliare, aree verdi da curare, impianti da tenere in perfetta funzionalità e così via. Queste ultime, oltre a molte altre che vedremo nel dettaglio più in basso, sono le cosiddette "facility" (per il plurale è usato anche il termine, calcato sull'inglese, facilities", ossia attività non core ma necessarie).

Tanti servizi da "esternalizzare"

Come andiamo scrivendo da anni, è noto che a questo punto al committente restano sostanzialmente due strade (anche se con tutte le varie sfumature del caso…): organizzarsi per svolgere autonomamente i suddetti servizi, avvalendosi appunto



di personale interno (è il cosiddetto insourcing), oppure affidarli a realtà "terze, altre", cioè esternalizzarli dandoli in appalto (outsourcing, o terziarizzazione). I vantaggi di questa seconda via, che ha di fatto aperto un mercato, sono innegabili, e interessano almeno due aspetti: quello della qualità del servizio erogato, e quello economico. Il motivo è molto semplice: per ciò che riguarda la qualità del servizio, è chiaro che nella maggioranza dei casi, soprattutto nei contesti in cui l'igiene e la cura degli ambienti è una necessità imprescindibile per la qualità della vita e per la sicurezza (si pensi ad esempio alle strutture ospedaliere, o alle industrie alimentari o farmaceutiche), può convenire affidare un certo tipo di servizio a soggetti che lo fanno di mestiere, e che possiedono un know-how e una specializzazione mirati. Strettamente connesso è l'aspetto economico: un'impresa "terza" è in grado di operare una razionalizzazione di processo che porta sempre a un risparmio, spesso anche notevole, in termini di costi.

Pulizia, imprese di servizi integrati, global service: i soggetti interessati

Ma attenzione: almeno dal 2001 non si parla soltanto di igiene, pulizia e manutenzione, ed è proprio questo il portato innovativo del "Multiservizi", che ha aperto il campo a un ventaglio di servizi che spaziano dal tradizionale "pulimento" alla gestione degli impianti, dal controllo degli accessi agli archivi, dalla manutenzione meccanica dei macchinari industriali, alla manutenzione elettrica e alla gestione degli impianti termici, di climatizzazione, idraulici, elettrici, dai servizi alla ristorazione al fattorinaggio, ai piccoli lavori a carattere domestico ai lavori nelle aree verdi, dalla disinfestazione ai servizi di centralino e di accoglienza alla catalogazione di documenti, testi librari, e molto altro ancora. L'articolo 1 del CCNL Multiservizi, che ne definisce la sfera di applicazione, è molto chiaro in proposito: "Le attività svolte per la committenza pubblica e privata, così come delineate nei commi successivi (*che definiscono appunto i servizi previsti, e che considereremo più avanti, ndR*), possono essere gestite nell'ambito di imprese tradizionali di pulizia e/o di imprese di servizi integrati/multiservizio/global service con l'utilizzo del presente CCNL." Il Contratto, quindi, si pone come strumento di gestione di una pluralità di servizi nell'ambito delle cosiddette "imprese di pulizia", un'etichetta destinata ad andare sempre più stretta ai soggetti più articolati.

Perché il Contratto ha fatto scuola

In alcuni casi si è trattato della formalizzazione di situazioni *de facto* già in essere, in altri siamo di fronte a importanti innovazioni. Ciò che è certo è che il CCNL del 2001 è stato, per molti versi, un contratto modernissimo, tanto è vero che ad esso si sono ispirati anche altri Paesi europei, in primo luogo la Francia. In particolare il rinnovo del 2001, che come i più ricorderanno è stato assai sofferto e discusso, si staccava nettamente dal precedente documento del 1997 (il CCNL del 24 ottobre di quell'anno) introducendo la denominazione "multiservizi", indicativa appunto del sostanziale mutamento di prospettiva. Sempre l'articolo 1, che definisce la "Sfera di applicazione del contratto", è in questo senso un capolavoro di flessibilità: è proprio fra queste righe, infatti, che è racchiuso il contenuto innovativo

dello strumento, che si lascia alle spalle la tradizionale concezione di "servizi di pulizia e manutenzione" per approdare a un reale "facility management". Tale articolo, fra l'altro, delinea una serie di nuovi soggetti, come le cosiddette imprese di "global service", multiservizi, servizi integrati.

Uno strumento per incontrare le nuove esigenze del mercato

"Premesso che il mercato -si legge- dei servizi di pulizia e dei servizi integrati in ambito pubblico e privato si va evolvendo nella prospettiva di attività caratterizzate dalla co-presenza di professionalità eterogenee e diversificate (*rispetto all'ambito di applicazione dei precedenti contratti, ndR*), le parti concordano di ulteriormente definire la sfera di applicazione (*del contratto*) al fine di meglio rispondere alle più articolate esigenze della domanda del mercato e della committenza.

CCNL Multiservizi, "un mezzo di ridefinizione dell'offerta"

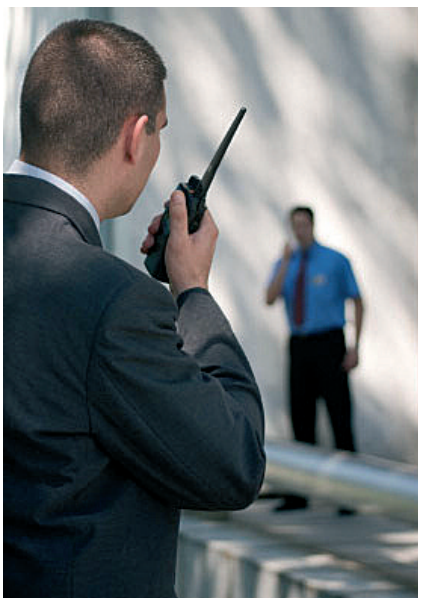
E' sempre l'articolo 1, nel suo prosieguo, a sintetizzare la storia dell'ampliamento progressivo dei servizi messi a contratto: "Il progressivo ampliamento dei contratti di *global service*, comprendenti anche attività di progettazione e di governo della produzione dei vari servizi, di facility management e di servizi integrati o multiservizi giunge infatti a coprire una pluralità di

attività di servizio." Obiettivo dichiarato delle parti è rendere disponibile al mercato, attraverso il CCNL Multiservizi, "un mezzo di ridefinizione dell'offerta a fronte della domanda di servizi conseguente alle scelte di esternalizzazione di attività non primarie" nelle pubbliche amministrazioni come nel privato.

Al cuore dell'innovazione: le attività ricomprese dal Multiservizi

L'articolo passa poi ad elencare, "a titolo esemplificativo e non esaustivo", le principali attività che si intendono comprese nella sfera di applicazione del contratto. Vediamole una ad una.

- Servizi di pulimento, disinfezione, sanificazione, disinfestazione e derattizzazione civili, industriali, ospedalieri, domiciliari ecc.
- Servizi di manutenzione (aree verdi, impianti e macchinari industriali, immobili, beni mobili); ripulitura muri da scritte e graffiti, strade e segnaletica orizzontale e verticale in aree confinate, piscine, spiagge, arenili, ecc.).
- Servizi di conduzione e gestione impianti (termici, di climatizzazione, elettrici, idraulici, ecc.).
- Servizi di controllo accessi, servizi ausiliari museali, fieristici e congressuali (reception, accoglienza, accompagnamento, custodia locali, edifici, aree ecc.).
- Servizi di sanificazione ambientale (disinfezione, disinfestazione, derattizzazione).
- Servizi generali (servizi copia, centralino, distribuzione cancelleria e posta interna, fattorinaggio, barellaggio, movimentazione interna).
- Servizi amministrativi (gestione condominiale, gestione utenze, autorizzazioni, licenze, imposte, fatturazioni, ecc.).
- Servizi alla ristorazione (trasporto e veicolazione pasti, riordino locali, lavaggio stoviglie, ecc.).
- Servizi di pulizia, manutenzione e altri servizi in domicili privati.
- Servizi ausiliari del trasporto (assistenza, rimessaggio e piccola manutenzione al trasporto pubblico – autobus, aeromobili, natanti, ecc.).
- Servizi ausiliari in area scolastica, sanitaria, industriale ed uffici pubblici e privati.
- Servizi integrati in ambito fieristico, museale e archeologico, comprese iniziative promozionali e manifestazioni ricreative e culturali, nonché i servizi di primo intervento antincendio, ecc.
- Servizi di controllo degli accessi e custodia di aree (con i limiti previsti –e questa è una novità dell'ultim'ora, dall'entrata in vigore, il 16 settembre scorso, del DM 269/10), edifici ed attrezzature, comprese la custodia e la gestione di parcheggi non a pagamento in aree confinate private



(anche con l'ausilio di impianti tecnologici e servizi cinofili).

• Servizi di fattorinaggio, custodia ed archiviazione documenti, trasporto documenti, servizi di biglietteria e informazioni anche telefoniche (con esclusione però di call-center e affini).

• Servizi ausiliari alla gestione di biblioteche ed esposizione libraria, gestione degli accessi, informazione al pubblico, movimentazione e trattamento fisico del materiale librario (copertinatura, apposizione bando antitaccheggio, applicazione codici a barre, ecc.).

E molti altri tipi di servizi si possono aggiungere, anche perché un altro grande pregio dello strumento contrattuale è proprio l'estrema flessibilità. I vantaggi sono innegabili, a partire dalla possibilità, per il committente, di avere un interlocutore unico per molti servizi.

Sta alle imprese sviluppare le professionalità necessarie

Ma quali sono i soggetti più idonei a prestare i servizi di facility management? Sono, certamente, le imprese di pulizia e servizi, a patto però che sappiano sviluppare al proprio interno tutte le professionalità del caso. Siamo proprio sicuri che le imprese sappiano di dover avere al loro interno meccanici, addetti alle riparazioni, elettricisti, manutentori edili, giardinieri o, ad esempio, figure in grado di assicurare una corretta gestione archivistica (tanto per ricordare alcune delle innumerevoli figure presenti nel CCNL, e richieste dal mercato)? Ciò che è certo è che le imprese devono saperlo, e devono muoversi di conseguenza. D'altra parte il nostro CCNL è equiparabile, anche economicamente, ai migliori contratti di altri settori (come il metalmeccanico), e anche laddove, come nel caso del rifacimento camere alberghiero, il "Multiservizi" non contempli la figura professionale ad hoc, è prevista nel CCNL Turismo la possibilità di far svolgere questo lavoro al personale delle imprese esterne.