

Forum Pulire, un successo di civiltà

Trionfo per la prima edizione di Forum Pulire, in cui la filiera si è presentata all'opinione pubblica e alla società civile. Straordinarie soprattutto le sessioni del mattino, rese uniche dalla presenza di personalità di spicco del mondo della ricerca, dell'economia, della politica e della cultura. Ha aperto i lavori Carlo Sangalli, presidente Confindustria - Imprese per l'Italia.

17
GSA
MAGGIO
2012

Pulito e sporco, due "poli esistenziali"

Un centinaio di anni fa, quando forse nelle idee ci si credeva tutti un po' di più, non si sarebbe esitato a parlare della "pulizia" come di un "momento costante dello spirito umano". L'impegnativa etichetta, liberamente copiata e incollata dalle alte pagine di Benedetto Croce (il quale, per dirla tutta, l'aveva pensata per ben altro - e più nobile - oggetto di speculazione), si presta straordinariamente bene, se si accetta di scendere dall'Olimpo almeno di qualche spanna, a sintetizzare il clima della due giorni milanese di Forum Pulire. Un'iniziativa ambiziosa, quella di Forum Pulire, che la nostra testata si è impegnata a sostenere sin dall'inizio come *media partner*. La pulizia come valore assoluto. Un'idea di pulito (*il tema del Forum, sia detto tra noi, è stato coniato dal nostro editore, ndr*) svincolata dal puro fatto tecnico ma, appunto, "assoluta" nel valore etimologico del termine e sempre presente nell'essere di ciascuno di noi, tanto da poter arrivare a definire il pulito - e l'idea del suo contrario - due poli esistenziali della società civile.

Il cleaning... deve uscire dal cleaning. E può farlo

Forum Pulire ci ha insegnato questo: ci ha fatto capire che questa filiera deve uscire da quel guscio, protettivo finché si vuole, rassicurante finché si vuole, ma tremendamente occultante, in cui per comodo o per incapacità si è chiusa per troppi anni. Paradossalmente il cleaning deve liberarsi del cleaning, vale a dire dei tecnicismi, dei personalismi e delle chiusure che fanno di questo settore un mondo perlopiù sommerso. E soprattutto può farlo. La risonanza dei nomi intervenuti al forum, la profondità degli interventi, l'attualità del dibattito e il seguito che hanno avuto i workshop, a partire dalle due straordinarie sessioni plenarie della mattina, ne sono la testimonianza. Senza entrare nel dettaglio dei singoli eventi, ma spigolando qua e là a caccia di temi, dati, spunti e battute interessanti, possiamo dire che Forum Pulire è stata una vittoria. E non solo per Afidamp e per tutti quelli che in questo evento ci hanno creduto. E' stata una vittoria di civiltà.

Sangalli: "L'Italia è un grande paese, deve reagire alla crisi". E riflette sugli effetti negativi del massimo ribasso

Ad aprire i lavori è stato Carlo Sangalli, presidente Confindustria - Imprese per l'Italia, che ha dimostrato la sua attenzione per un settore, quello dei servizi, che in un momento di difficoltà rappresenta un segmento strategico per la ripresa. "Nell'anno corrente - ha detto - i consumi scendono del 2,7%, calano anche gli investimenti (del 5%), e da qui al 2014 si prevedono 38 miliardi di investimenti in meno. Sale la disoccupazione,

a cura di Simone Finotti
e Chiara Bucci



Carlo Sangalli



Matteo Marino



Marco Vitale



Gianni Pittella



Roberto Vacca

18
GSA
MAGGIO
2012

ed è in uno scenario del genere che l'Italia deve trovare la forza per reagire." Parlando del settore dei servizi, Sangalli non ha risparmiato una riflessione sul massimo ribasso: "Un settore importante come questo non può essere compreso dalla logica del ribasso", ha detto. Parole che fanno bene.

Grassi: "Pensiamo al futuro" non è solo uno slogan

A fare gli onori di casa per la città ospitante è stato **Raffaele Grassi**, Presidente della Commissione delle attività economiche del Comune di Milano: "Negli ultimi anni -ha detto- abbiamo assistito ad una forte incidenza della domanda pubblica rispetto a quella privata, soprattutto dopo i tagli alla spesa operati dai governi; per uscire dalla crisi è importante che le banche facciano il loro mestiere e non si rifiutino di erogare il credito alle imprese che da sole non ce la fanno. "Pensiamo al futuro" (lo slogan apparso nel video che Afidamp ha mostrato all'inizio della sessione plenaria, ndr) è un messaggio denso di significato e noi tutti -istituzioni, imprese

e lavoratori, ma più in generale noi italiani-, dobbiamo trasformare questo messaggio in un impegno concreto."

Gli Stati generali del cleaning si presentano al "resto del mondo"

"Forum Pulire è stata la prima vera occasione di confronto tra tutti i protagonisti di questo settore. È stato il luogo in cui poter qualificare le aspettative di tutti e identificare una linea di riflessione e confronto per lo sviluppo dell'intero comparto" ha detto alla fine della manifestazione l'AD di Afidamp Servizi **Toni D'Andrea**. Ma non è tutto qui. Forum Pulire è stato il luogo da cui il comparto, attraverso i suoi "Stati generali" (cfr: GSA 3/2012, pp. 19-21), si è presentato al "resto del mondo". Un "resto del mondo" che però, ed è questo che il Forum ci ha aiutato a capire, soprattutto negli appuntamenti plenari delle due mattinate, sarebbe sbagliato interpretare come "altro ed altrove". Perché quest' "altro ed altrove" rappresenta proprio quel palcoscenico in cui il pulito recita ogni giorno la sua parte nella vita -e per la vita-

di tutti noi: lavoriamo o studiamo, e vogliamo farlo nel pulito. Prenotiamo una camera d'albergo o una cena al ristorante, e cerchiamo informazioni sull'igiene. Passiamo qualche giorno in ospedale e siamo terrorizzati dal più piccolo granello di polvere. E si trattasse solo di igiene: no, questo pulito, lo si voglia o no, ce lo troviamo proprio dappertutto: lo invociamo come antidoto alla corruzione (come erano le Mani che seppellirono la Prima repubblica?), alle più recenti invocazioni di Maroni (pulizia! pulizia! pulizia!), alle sturture del nostro mondo, sport compresi (come vorremmo il nostro amato calcio? E il sangue dei ciclisti?), alle piccole e grandi ingiustizie di ogni giorno. Lo citiamo a testimonianza della serietà e dell'affidabilità delle persone, lo applichiamo alle menti, ai cuori e perfino alle intenzioni. E il cerchio si chiude. O meglio, se ne aprono infiniti altri.

I tanti volti del pulito

Bene ha detto l'economista **Marco Vitale**, che nel talk-show del 21 ha declinato il concetto di pulizia in cinque diversi aspetti che, combinati insieme, restituiscono un quadro attualissimo della nostra società: "Oggi c'è





Gianni Silvestrini

Raffaele
Grassi

bisogno di pulizia come valore assoluto perché essa è di fatto un valore trasversale. Nella delicata fase che stiamo attraversando c'è bisogno di pulizia a più livelli - ha detto - pulizia dagli idoli, come il Pil e il debito pubblico; pulizia dalle idee sbagliate, come il culto del capital game, della deregolamentazione e del darwinismo sociale (*altra categoria che non nasce oggi, vien fatto di pensare, ndr*) e il disprezzo della solidarietà sociale che frenerebbe il progresso; pulizia dai ladri e dalla corruzione; pulizia nel linguaggio; pulizia dalle illusioni." Un pulito a trecentosessanta gradi, per un evento che,

per la prima volta, è riuscito finalmente a mettere a confronto diretto, sugli stessi tavoli e davanti al medesimo pubblico, il mondo del cleaning con quello dell'economia, delle scienze sociali, del costume, del pensiero, della società civile e, in senso lato, dell'opinione pubblica.

Dall'aspettativa alla percezione: l'opinione pubblica e il pulito

Un'opinione pubblica che, infatti, al pulito ci tiene e come. Altrimenti non si spiegherebbero i dati messi nero su bianco in una ricerca di Ispo, l'Istituto per gli Studi

sulla Pubblica Opinione guidato da **Renato Mannheimer**, sociologo e saggista che ne ha presentato i risultati principali nel talk show dedicato al Presente, moderato dal giornalista Edoardo Camurri.

Gli italiani, secondo l'indagine sulla popolazione, si sono confermati un popolo molto critico sul livello di igiene negli ambienti di pulizia quotidiana, specie quando si parla di luoghi di ristorazione, alberghi e strutture sanitarie. Ma la cosa più interessante è il metodo utilizzato: l'indagine infatti ha messo in relazione, su una scala di punteggi da 1 a 10, il livello di pulizia atteso con quello effettivamente percepito. E qui iniziano le sorprese, dato che, fatto 8,8 il primo, il secondo si attesta ben 2 punti sotto, a 6,8. Un divario che cresce negli ospedali (2,8) e sui mezzi pubblici (2,8), mentre ristoranti e strade cittadine sono visti molto più puliti.

E anche se sappiamo che dalla percezione del pulito all'igiene il passo non è sempre così immediato, va da sé che il semplice percepire un ambiente come pulito ci aiuta a vivere meglio. E a nostra volta a sporcarsi di meno, visto che il pulito crea pulito. Nel senso che è molto più difficile gettare una cartaccia in una hall di albergo tirata a specchio, o imbrattare un muro perfettamente lido. Perché allora non estendere il discorso? E' più difficile rubare in un mondo di persone perbene, pulite appunto. E non parliamo di associazioni d'idee ma di veri e propri studi scientifici con dati a supporto che dimostrano come lo sporco e il degrado abbiano risvolti sociali negativi, laddove il pulito e l'ordine hanno risvolti concreti nel livello di sicurezza percepito. Grazie a **Irene Tinagli**, Economista all'università di Madrid che collabora anche con l'Organizzazione delle Nazioni Unite (Dipartimento Affari Economici e Sociali) e la Commissione Europea, scopriamo che esiste una cosiddetta "broken window theory", una teoria criminologica di grande fascino elaborata già negli anni ottanta del secolo scorso. Questo lo schema interpretativo: se consideriamo un edificio con diverse finestre rotte, la tendenza sarà a romperne ancora di più, e via via che aumenta il degrado si creerà una

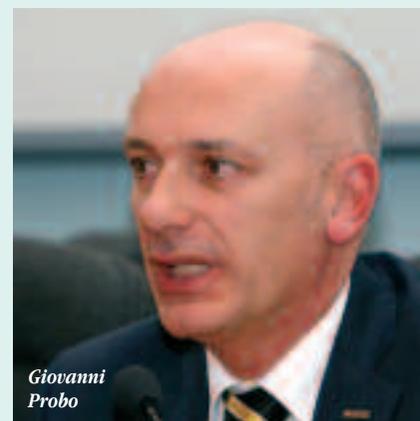




*Edoardo
Camurri*



Giulio Barbieri



*Giovanni
Probo*



*Renato
Mannheimer*



*Domenico
De Masi*



*Irene
Tinagli*

20
GSA
MAGGIO
2012

situazione di sempre maggiore degrado. Spingendosi oltre, i criminologi hanno voluto mettere in relazione, tra gli anni '90 e 2000, le condizioni igieniche di interi quartieri con il proliferare della criminalità, giungendo alla conclusione, ribadita da uno studio svolto nel 2005 in Massachusetts, che le aree che ricevono maggiore attenzione ambientale vedono una drastica riduzione delle chiamate alle forze dell'ordine."

Ma non solo. Come ci spiega con una serie di esempi **Gianfranco Pasquino**, politologo e Professore di Scienza politica il pulito può entrare a buon diritto nella strategia politica perché può assicurare o favorire il successo degli amministratori locali ("Giuliani a New York ha avuto molto successo proprio con la manutenzione cittadina"), favorire la sicurezza urbana ("Bologna, città molto sporca, è sempre più afflitta dalla microcriminalità") o addirittura salvare vite umane "quando anni fa a Chicago si verificò un'ondata anomala di caldo, a morire furono cittadini delle zone più sporche").

La motivazione... che spinge al pulito!

Il dato è di grande interesse, perché per la prima volta mette in relazione, scientificamente, due realtà apparentemente distanti. E non è una questione di ricchezza: il sociologo del lavoro **Domenico De Masi** segnala che la pulizia non dipende direttamente dal reddito di una nazione "Praga, pur essendo meno ricca di Roma, è molto più pulita." Esiste quindi, secondo De Masi, un altro fattore essenziale e determinante: la motivazione. "Ci sono ambiti -spiega- in cui non esiste la certezza che l'addetto abbia svolto con perizia il proprio lavoro. Pensiamo alle grandi cantine dello champagne in cui le bottiglie vengono stivate in posizione orizzontale in cataste e in cui gli operatori sono chiamati a ruotarle manualmente ogni giorno di un ottavo o di un quarto di giro: come si può essere certi che l'operatore svolga con diligenza la sua funzione? La motivazione è tutto in questo tipo di lavori e il discorso non è tanto differente per il settore delle pulizie. Senza contare che l'aspetto motivazionale potrebbe contribuire a rendere il lavoro

del pulitore più appetibile anche per i giovani italiani." Sarebbe, ci viene da riflettere, un buon antidoto alla crisi del lavoro, oltre che una spinta verso un'Italia più pulita. Forse, azzarderemmo, in più di un'accezione. Di crisi ha esplicitamente parlato **Gianni Silvestrini**, direttore scientifico del Kyoto club, già consigliere del Ministero per lo Sviluppo economico. "Stiamo attraversando una crisi strutturale, che ci porterà a una profonda trasformazione. A partire dal versante cli-



matico”, ha detto, per arrivare a collegare l’idea di igiene con quella, fondamentale, di pulizia delle fonti energetiche, sempre meno inquinanti: “Nel 2050 sarà possibile arrivare al 100% di energia da fonti rinnovabili, e già la Cina ha capito il valore del mercato che si genera dalla riduzione delle emissioni”, ha detto. La pulizia, in tutti i sensi, sembrerebbe assicurare vantaggi economici ed essere, in una parola, un volano di ripresa.

Come conciliare il rigore con la qualità dei servizi?

Ma il problema può essere visto anche dal versante opposto: la pulizia, bella finché vuoi, ha comunque un costo. E chi lo paga, soprattutto in momento come questo? Le nuove formule del 286, che atterrano il criterio (virtuoso ed “eurofriendly”) dell’offerta economicamente più vantaggiosa, fanno paura soprattutto in quegli ambienti, come le strutture sanitarie, dove l’igiene è indispensabile. E mentre la politica, per bocca dell’onorevole **Gianni Pittella**, vicepresidente vicario del Parlamento europeo, si domanda come poter conciliare la linea dell’austerità con lo sviluppo (anche nel settore dei servizi) e auspica uno scenario da Stati Uniti d’Europa, lo scienziato **Roberto Vacca** punta i riflettori sull’etica e sulla necessità di “piani regolatori globali per un mondo, quello di oggi, molto più complicato che in passato.” Del resto, che la pulizia professionale debba ancora crescere l’ha ben dimostrato lo stesso Mannheim nella parte della sua indagine dedicata alle aziende: ne emerso che “il 68% delle aziende italiane gestisce il ser-



Gianfranco Pasquino



Andrea Poggio



Alessandro Brancaccio



Gianfranco Piseri

vizio internamente e che tra queste il 95% utilizza prodotti non professionali, domestici o commerciali.” Come a dire: si fa presto a riempirsi la bocca con la professionalità, ma quanti poi la scelgono veramente e portano avanti con coerenza la ricerca di un’igiene di qualità? Esternalizzazione e specializzazione diventano quindi gli elementi fondamentali per poter sviluppare un mercato che, se correttamente educato, non solo può superare la crisi, ma anche crescere.

Pulito e sostenibilità

Un’altra frontiera da conquistare è quella del “green”, ma anche qui la percezione da parte della società civile appare un po’ distorta. Per gli addetti ai lavori è chiaro che il concetto di pulizia va di pari passo con quello di sostenibilità. Ci sembra ovvio pensare che un ambiente più pulito è anche più sostenibile, come ci insegna la grande lezione del Nord Europa, dove il rapporto uomo-ambiente è tra i più equilibrati. “Però -avverte **Pasquino-** non è così per la maggior parte della popolazione, secondo cui la sostenibilità ambientale ha poco a che fare con le attività di pulizia.” Bisogna dunque creare ancora più informazione, anche perché il grado di sviluppo o sottosviluppo di un paese (è sempre **De Masi** a dircelo) è determinato anche da fattori come manutenzione, pulizia e rumore. D’altra parte è stato lo stesso **Matteo Marino**, presidente AfidampFab, a ricordare, nel presentare i lavori del Forum, che “igiene, sanificazione e pulizia sono sinonimi di civiltà”. L’idea del pulito e quella dell’ecosostenibilità sono fortemente imparentate anche nella visione di Legambiente.



“Puliamo il mondo” è appunto il nome di un progetto, presentato dal suo vicedirettore generale **Andrea Poggio** il giorno 22, che ha come obiettivo una vera e propria “conversione ecologica” all’insegna di un concetto di pulito “glo-cale.” Al concetto di “green economy” si è riallacciata **Tinagli**: “La CE ha promosso politiche, come quella del Ppi- Public procurement for Innovation, che mirano all’innovazione nel sistema degli appalti, centrale se si vuole perseguire la trasparenza.”

Un settore ancora misconosciuto

Tutte cose che sul pulito non erano mai state dette da pulpiti tanto autorevoli. E comunque non così e non con una risonanza tanto ampia. Tanto che diversi sono stati gli intervenuti che hanno ammesso candidamente di non conoscere il mondo del pulito e di non immaginare neppure che dietro un’operazione apparentemente così umile ci fosse una filiera tanto strutturata e, almeno da un po’ di anni, in costante progresso culturale. E’ il caso, ad esempio, dello scrittore e conduttore tv **Alessandro Rimassa**, che nel suo programma “Generazione S” racconta vicende virtuose di imprenditoria “under 35”, ma non si è mai imbattuto in storie del settore. “Su 92 storie fino ad ora raccontate –ha detto l’autore di Generazione

mille euro—nessuna aveva a che fare con il settore del cleaning”. Non è che il comparto deve trovare modi più efficaci di raccontarsi?” ha rilanciato in conclusione. Il cleaning, insomma, deve continuare sulla scorta di iniziative come Forum Pulire, per cercare di scrollarsi di dosso l’ingombrante immagine di attività umile, di basso profilo e, quando va bene, di lavoro da “dietro le quinte”.

Pulire: un lavoro nobile

Il lavoro, appunto: **Gianfranco Piseri**, vicepresidente di Onbsi (Osservatorio Nazionale Bilaterale dei Servizi Integrati), ha fatto l’identikit di un comparto che, seppure non risenta come altri della crisi, almeno dal 2009 risulta in calo occupazionale: “Tra il 2009 e il 2010 sono andati persi quasi 8.000 posti di lavoro nel settore, e anche il numero di imprese è in calo.” Ma ciò che è più preoccupante è la considerazione sociale del pulitore. A tale proposito **Emiliano Brancaccio**, docente di Economia politica, ha ricordato l’esperienza vissuta da una giornalista (*Barbara Ebreinreich, Una paga da fame, ndR*) che, per un anno, ha scelto di fare i lavori tradizionalmente considerati più umili. Tra cui, nemmeno il caso di dirlo, la “pulitrice”. “La paga è da fame – ha detto Brancaccio –. Si fatica ad arrivare alla fine del mese e la considerazione è minima.” Attenzione anche alla

questione, centrale, tra pulito percepito e pulizia reale. “Per effetto del massimo ribasso, alla giornalista-operatrice veniva spesso chiesto di spruzzare molto profumo usando il minimo di detergente. E questo fa riflettere.” Non mancano però testimonianze incoraggianti. Come quella dell’imprenditore ferrarese **Giulio Barbieri**, che nella sua azienda di 35.000 metri quadrati considera “la donna delle pulizie” (sic) la persona più importante dell’azienda.” Anche in questo caso, filosofia a go go: “La pulizia dei luoghi –ha detto- è pulizia delle menti e delle intenzioni, è sinonimo di serietà. Anche perché, pensiamoci bene: se noi creiamo pulizia poi è più facile riconoscere chi sporca.” E una volta visto chi sporca, concluderemmo, è a sua volta più facile pulire! **Barbieri** è ottimista: “Non bisogna perdere la fiducia in questo paese.” Parole che riecheggiano il messaggio iniziale di **Carlo Sangalli**: “L’Italia è un grande paese –ha detto-. E nonostante la situazione di innegabile difficoltà occorre crederci e lavorare tutti per trovare le risorse necessarie.”

Le sessioni tecniche: un settore che si riconosce e si riscopre

“Trasformazione, etica sistemica e linguaggio” sono le tre parole-chiave individuate da **Giovanni Probo**, Ad di Kärcher Italia, per delineare il futuro del settore. Proprio l’intervento di **Probo** ha fatto da ideale *trait d’union* tra le sessioni del mattino e i lavori pomeridiani, decisamente più tecnici e rivolti perlopiù agli addetti (*se ne dà ampio conto in queste pagine, ndR*). In totale oltre 280 delegati hanno assistito ai numerosi dibattiti proposti nelle due giornate e il consenso dei partecipanti ha superato le aspettative, dimostrando un grande interesse da parte di tutta la filiera. Tutti i protagonisti del settore e i maggiori player tra produttori, distributori e imprese di servizi non hanno voluto mancare all’appuntamento e per la prima volta in Italia si sono riuniti per affrontare spunti di discussione sul futuro e sul presente del settore.

Il tutto è stato allietato dalla prestigiosa cena di gala, svoltasi nella serata del 21 nella cornice mozzafiato della nuova sede del Circolo della Stampa di Milano, a Palazzo Bocconi.

