

le “competenze” *sbarcano anche nel cleaning*



di Umberto Marchi

Anche il nostro settore è interessato dal Decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013, che prevede la certificabilità anche delle competenze non informali e informali. Il percorso di validazione e certificazione CleanTalent di Scuola Nazionale Servizi, rivolto proprio al settore delle pulizie professionali, gioca in anticipo sui tempi.

to previsto dal Decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio 2013, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 39 del 15 febbraio.

Una disposizione programmatica, che apre il campo a interessanti scenari

La disposizione, che ha un carattere più programmatico che effettivamente applicativo, fissa i capisaldi di un sistema di “norme generali e livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze”, come già previsto dalla legge 92 del 20 giugno 2012, art. 4. Anche l’Italia, insomma, dopo diverse sollecitazioni provenienti dall’Europa, avrà un suo sistema di certificazione delle competenze: in sintesi il provvedimento, che consta di undici articoli, prevede la possibilità di certificare, accanto ai curricula scolastici, anche le competenze in altro modo acquisite: “L’esigenza —si legge sul sito web del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali— è quella di far emergere il grande capitale umano rappresentato dalle competenze, finora scarsamente valorizzate, acquisite in tutti i contesti: sul lavoro, nella vita quotidiana e nel tempo libero. Un sistema rigoroso e coordinato a livello nazionale di riconoscimento delle competenze, comunque acquisite, promuove infatti la mobilità geografica e professionale, favorisce l’incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, accresce la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni e l’ampia spendibilità delle certificazioni in ambito nazionale ed europeo. Il sistema nazionale di certificazione delle competenze costituisce, pertanto, una fondamentale infrastruttura di raccordo tra le politiche di istruzione, formazione, lavoro,

competitività, cittadinanza attiva e welfare in sintonia con le dinamiche e gli indirizzi di crescita e sviluppo dell’Unione europea.

Percorsi *ad hoc* per certificare le competenze acquisite

Ciò premesso, è facile immaginare come il provvedimento apra un campo d’azione tutto nuovo e potenzialmente enorme: limitiamoci, ovviamente, al settore di nostro interesse, ossia quello delle pulizie e dei servizi integrati. Come organizzare percorsi di certificazione e validazione delle competenze? Come strutturarli, dare loro regolarità, farli riconoscere e farli diventare effettivi strumenti di competitività sul mercato? Diciamo innanzitutto che il nostro settore, tranne pochi casi virtuosi, storicamente soffre di improvvisazione e scarsa professionalità, e quindi di iniziative come queste ha un grande bisogno: anche perché, non dimentichiamolo mai, dal 2001 il settore è regolato da un Contratto Collettivo Nazionale che prevede svariate figure professionali in grado di esprimere, e mettere in campo, saperi ben precisi e tutt’altro che improvvisabili.

Con CleanTalent, Scuola Nazionale Servizi guarda avanti...

A questo proposito appare di grande interesse l’iniziativa di Scuola Nazionale Servizi denominata CleanTalent. Si tratta appunto di un “percorso di validazione per la certificazione delle competenze maturate nell’esperienza lavorativa”, e dedicato specificamente agli operatori delle pulizie. Il punto di partenza è molto semplice: quanti sono i lavoratori della pulizia professionale che, nell’ambito dell’attività quotidiana, hanno ormai fatto proprie competenze specifiche che, però, non sono mai state riconosciute

Una tendenza generalizzata

La certificazione delle competenze è una nuova frontiera su svariati versanti: se si pensa a ciò che sta accadendo in Italia (e, più in generale, in Europa) sul fronte del sistema di istruzione, si avrà un’ottima cartina di tornasole di questa tendenza ormai generalizzata. Il punto è che, come un po’ tutto, ormai anche ciò che si sa fare (la competenza, appunto) va certificata: non basta imparare, non basta formarsi, non basta acquisire abilità, bisogna anche dimostrare ciò che si è in grado di fare, e con quale qualità si opera.

Certificabili da oggi anche gli apprendimenti “informali”

E da oggi, secondo i dettami europei, un sistema di certificazione delle competenze è previsto, oltre che per gli apprendimenti scolastici e, dunque, “formali”, anche per tutte quelle abilità che non rientrano in un preciso iter di studi formalizzato, ma acquisite nella prassi quotidiana, sul lavoro o nel tempo libero. E così, da gennaio, anche il nostro settore è coinvolto in un sistema finalizzato a mettere nero su bianco, cioè a certificare, le competenze possedute. Cerchiamo di chiarire, a partire da quan-

non solo dalle imprese, ma nemmeno dalla stessa clientela, che è di fatto la prima beneficiaria di un lavoro fatto con tutti i crismi? L'operatore delle pulizie, sappiamo, lavora all'interno di imprese rimuovendo sporco e rifiuti, svolgendo attività di disinfezione ed applicando prodotti idonei alle singole superfici e complementi di arredo presenti in ambienti civili e industriali, in maniera coerente con le prescrizioni in termini di competenza tecnica, sicurezza e igiene impiegando macchinari, attrezzature, prodotti chimici e tecniche a volte complesse. Pertanto è necessario che oggi l'addetto alla sanificazione ambientale e ai servizi di pulizia civile, industriale e sanitaria acquisisca nuove competenze nel settore della pulizia e dell'igiene attraverso percorsi formativi integrati. Per ogni impresa che operi nel settore delle pulizie è fondamentale poter contare su operatori professionalmente preparati per garantire al cliente efficienza nel servizio, competitività e prestazioni ad alto livello tecnologico e professionale. Proprio qui entra in gioco il programma CleanTalent, che verrà presentato e illustrato dettagliatamente in un convegno previsto al Pulire di Verona per il 23 maggio (ore 10.30 Sala Respighi).

La presentazione il 23 maggio, a Verona

Appuntamento a Pulire, quindi, ma qualcosa, nell'attesa, possiamo già anticiparlo: obiettivo del percorso è consentire, attraverso il riconoscimento delle competenze maturate nell'esperienza e adeguate con la formazione, di qualificare il lavoro di chi opera nel settore; sviluppare un'offerta competitiva delle imprese attraverso la riconoscibilità delle competenze espresse; promuovere identità e inclusione dei lavoratori; migliorare il funzionamento organizzativo e la produttività delle imprese. Si tratta, come si vede, di obiettivi utili per il mercato, per le persone e per l'organizzazione. Finalità che si possono raggiungere innanzitutto riconoscendo le competenze già maturate nel corso delle esperienze lavorative, quindi mettendole in luce attra-

verso un sistema oggettivo di prove. I passaggi successivi prevedono di confrontarle con uno standard condiviso e validarne il possesso effettivo attraverso l'individuazione di eventuali carenze. Bisogna poi procedere all'adeguamento delle competenze mancanti attraverso un percorso formativo immediatamente disponibile e verificare l'acquisizione delle competenze sviluppate nella formazione. In poche parole si prevede di verificare il livello delle competenze già possedute e integrare, laddove non



si possedano, attraverso appositi percorsi formativi. Il tutto da gestire attraverso metodologie e strumenti coerenti con gli standard europei, replicabili, a basso costo, fruibili e accessibili e finanziati attraverso gli strumenti della bilateralità.

Un percorso standardizzato, economico e replicabile

L'aspetto determinante, come è facile immaginare, sta nell'oggettività e nella replicabilità del percorso. Per questo Scuola Nazionale Servizi ha pensato a diversi percorsi formativi standardizzati (A, 12 ore; B, 15 ore; C, 20 ore) che si concludono con il rilascio di un attestato e un confronto sui risultati raggiunti. La Scuola Nazionale Servizi, poi, ha pensato a un profilo di riferimento esemplare di addetto alle pulizie (dal repertorio professionale Regione Lombardia e Regione Emilia-Romagna), fissando alcuni elementi per uno standard. Tra le conoscenze di base che l'operatore de-

ve possedere si trovano elementi di igiene ambientale, elementi di igiene personale e di sicurezza e prevenzione negli ambienti, oltre naturalmente ai principali riferimenti legislativi e normativi in materia di igiene e pulizia degli ambienti pubblici e privati. L'operatore dovrà conoscere i principali prodotti per l'igiene, la pulizia e la manutenzione di ambienti (detergenti, disinfettanti, detersivi, ecc.), le loro caratteristiche chimiche, gli ambiti di applicazione, gli effetti, ecc., i principi di chimica dei detergenti, i principali processi e tecniche di pulizia manuale e meccanica di ambienti pubblici e privati, le principali forme di sporco e allergeni, le principali attrezzature e macchinari per pulizia e igienizzazione degli ambienti, le principali tecniche di smaltimento dei rifiuti e le regole e modalità di comportamento sul lavoro. Venendo alle abilità (cioè al cosa deve saper fare), l'operatore dovrà saper applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali e apparecchiature, applicare tecniche di pulizia degli ambienti, utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti e utilizzare prodotti per l'igiene dei locali. E' quindi in grado di realizzare servizi di cura, pulizia e ripristino di spazi e ambienti (interni ed esterni, pubblici e privati) tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei diversi contesti di intervento e nel rispetto dell'ambiente e delle persone. Il percorso di Scuola Nazionale Servizi, pertanto, si attaglia perfettamente a quanto previsto dal già citato decreto legislativo n. 13 del 16 gennaio scorso: il diritto all'apprendimento permanente e al suo riconoscimento, il principio della parità di dignità a tutti i contesti di apprendimento, l'approccio "per competenze", il modello EQF (quadro comune di riferimento europeo) per gradi crescenti di complessità, specializzazione, responsabilità ed autonomia, il principio della sussidiarietà, fondato sulla condivisione di linguaggi e regole comuni e sulla netta distinzione tra ruolo regolatore dello Stato e delle Regioni e ruolo funzionale di soggetti pubblici e privati titolati al rilascio di certificati di competenze. Per saperne di più, l'appuntamento è per il 23 maggio a Verona!