

In questo volume sono pubblicati gli atti del Convegno “L’Ente Bilaterale Lavanderie Industriali. Progetti e prospettive” tenutosi al CNEL il 20 giugno 2006: il primo evento pubblico di divulgazione dei progetti fin qui realizzati, ma anche di riflessione e confronto su un’esperienza bilaterale nuova che si configura sempre più come motore e stimolo alle relazioni del settore, a sostegno della sua crescita e del suo sviluppo.

Gli interventi riportati in queste pagine offrono numerosi spunti di approfondimento a quanti sono interessati, a vario titolo, all’innalzamento del tasso di competitività di un settore in piena espansione, come quello delle industrie di lavanderia, ed all’incremento delle competenze professionali dei lavoratori.

Si va dalle parole di autorevoli rappresentanti istituzionali che hanno espresso grande interesse per questa innovativa esperienza - il Presidente del CNEL Antonio Marzano ed il Vicepresidente Giuseppe Acocella, il Direttore Centrale Prevenzione dell’INAIL Franco Papa - alle relazioni dei quattro esperti che hanno presentato i progetti finora realizzati dall’Ente (l’Osservatorio sul settore, la ricerca sui costi industriali, la piattaforma *e-learning* in materia di sicurezza sul lavoro e l’analisi del sistema professionale), agli interventi dei Presidenti EBLI, FISE ed AUIL e dei Segretari Generali delle Organizzazioni Sindacali di settore, in cui è ribadito l’auspicio ad implementare quanto realizzato finora.

In tal senso l’EBLI rappresenta davvero una “buona pratica”, in una prospettiva evolutiva di sviluppo della bilateralità intesa quale esempio di modello relazionale fra le parti sociali che guarda alla Partecipazione ed alla Concertazione per fornire le migliori risposte possibili a tutela dei lavoratori ed a supporto della competitività del settore.

L’Ente Bilaterale Lavanderie Industriali (EBLI) è associazione fra:



L’EBLI nasce nel 1999 dalla volontà di AUIL (Associazione Unitaria Industrie di Lavanderia), FEMCA-CISL (Federazione Energia Moda e Affini), FILTEA-CGIL (Federazione Italiana Lavoratori Tessili Abbigliamento) e UILTA-UIL (Unione Italiana Lavoratori Tessili Abbigliamento) di dare vita ad una delle prime realtà bilaterali in Italia per la disamina delle componenti che influenzano il mercato delle industrie di lavanderia e la condizione dei lavoratori.


ente bilaterale
lavanderie industriali

L’Ente Bilaterale Lavanderie Industriali

PROGETTI E PROSPETTIVE

Atti del convegno

CNEL - Roma, 20 Giugno 2006



ente bilaterale
lavanderie industriali

L'Ente Bilaterale Lavanderie Industriali

PROGETTI E PROSPETTIVE

Atti del convegno

CNEL - Roma, 20 Giugno 2006

© EBLI - Ente Bilaterale Lavanderie Industriali

Diritti: Ente Bilaterale Lavanderie Industriali

Via del Poggio Laurentino, 11 - 00144 Roma

tel 06.99.69.579 fax 06.59.19.955

e-mail: info@eblinazionale.it

www.eblinazionale.it

L'EBLI è un'associazione fra:

FISE AUIL

Via del Poggio Laurentino, 11 - 00144 Roma

tel. 06.9969579 fax 06.5919955

e-mail: auil@auil.it

www.auil.it

FEMCA CISL

Via Bolzano, 16 - 00198 Roma

tel. 06.83034422/15/13 fax 06.83034414

e-mail: femca.nazionale@cisl.it

www.femcacisl.it

FILTEA CGIL

Via Leopoldo Serra, 31 - 00153 Roma

tel. 06.5836828, 06.5811628 fax 06.5803182

e-mail: filtea@mail.cgil.it

www.filtea.cgil.it

UILTA UIL

Via del Viminale, 43 - 00184 Roma

tel. 06.4883486, 06.4874019 fax 06.4819421

e-mail: uilta.roma@libero.it

www.uil.it/uilta

L'Ente Bilaterale Lavanderie Industriali è titolare dei diritti di riproduzione, memorizzazione, adattamento, totali o parziali, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm e le copie fotostatiche) della presente pubblicazione. È ammessa la riproduzione parziale per uso personale nei limiti di cui alla Legge 22 aprile 1941, n. 633 come modificata dalla Legge 18 agosto 2000, n. 248, con espressa citazione della fonte.

Stampa: Poligrafica Laziale srl - www.poligraficalaziale.it

INDICE

	pag.
Bilancio di un'esperienza	5
Relazione introduttiva <i>di Edoardo ROSSI - Presidente EBLI</i>	
Saluto di Antonio MARZANO	11
<i>Presidente CNEL</i>	
La collaborazione fra il CNEL e l'EBLI	13
di Giuseppe ACOCELLA <i>Vice Presidente CNEL</i>	
L' accordo INAIL/EBLI in materia di sicurezza sul lavoro	17
di Franco PAPA <i>Direttore Centrale Prevenzione INAIL</i>	
L'Osservatorio sul settore	23
di Marco RICCHETTI <i>Presidente Hermes Lab</i>	
La ricerca sui costi industriali	31
di Franco MIROGLIO <i>Docente Bocconi School of Management</i> <i>Area Amministrazione e Controllo</i>	
La sicurezza sui luoghi di lavoro	35
di Raffaele SACCÀ <i>Esperto in sistemi di supporto alla formazione</i>	
L'analisi del sistema professionale	39
di Mauro BRUSTIA <i>Esperto in sviluppo organizzativo</i>	
Saluto di Carlo NOTO LA DIEGA	45
<i>Presidente FISE</i>	
Insieme per vincere le sfide del futuro	47
di Maurizio GENESINI <i>Presidente AUIL</i>	

Relazioni industriali nuove55
di Sergio SPILLER	
<i>Segretario Generale Aggiunto FEMCA CISL</i>	
Una buona pratica59
di Valeria FEDELI	
<i>Segretario Generale FILTEA CGIL</i>	
Indicazioni di prospettiva63
di Pasquale ROSSETTI	
<i>Segretario Generale UILTA UIL</i>	
Conclusioni65
di Edoardo ROSSI	
<i>Presidente EBLI</i>	
Foto del convegno69

Bilancio di un'esperienza

Relazione introduttiva

di Edoardo ROSSI - Presidente EBLI

Voglio innanzitutto porgere il benvenuto a tutti coloro che hanno accolto il nostro invito a partecipare a questo incontro. Siamo particolarmente lieti di essere qui, oggi, nella splendida e storica sede del CNEL, in occasione del primo evento pubblico di condivisione delle iniziative intraprese dall'Ente Bilaterale delle Lavanderie Industriali che ho l'onore di presiedere.

L'EBLI, costituito nel 1999 per volontà dell'Associazione confindustriale FISE AUIL e delle Organizzazioni Sindacali dei lavoratori del settore FEMCA CISL, FILTEA CGIL e UILTA UIL, è ormai in piena attività dopo una fisiologica fase di avvio e rodaggio, prova ne sia il convegno di oggi e la presentazione di quattro delle maggiori attività realizzate nel corso dell'ultimo anno.

L'Ente Bilaterale del comparto è previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle imprese esercenti l'attività di lavanderia industriale; questo settore conta circa 600 imprese, di dimensioni medio grandi, con oltre 15.000 addetti, dei quali il 93% a tempo indeterminato e il 65% donne.

La quota molto elevata di occupazione diretta è anche il segno evidente di scelte di organizzazione del lavoro in cui si privilegia un rapporto più stabile e strutturato. Dunque, un settore con una forte caratterizzazione della condizione professionale e ad elevatissima presenza femminile.

Il settore è in costante espansione: si pensi che negli ultimi dieci anni il numero degli occupati è cresciuto del 9% circa. Attualmente il fatturato complessivo annuo si aggira intorno a 1,3 miliardi di euro.

La crescita dell'occupazione:

- è stata accompagnata da un processo di trasformazione verso forme organizzative meglio strutturate e di maggiore dimensione (la dimensione media è di 26 addetti, la più alta rispetto sia alla media dell'industria manifatturiera, sia alla media delle attività dei servizi);

- si è concentrata prevalentemente nelle imprese più grandi con l'ap-prezzabile riduzione della frammentazione dell'offerta di lavoro (il peso sull'occupazione delle micro e piccole imprese è passato, infatti, dal 65% del 1991 a poco più del 50% nel 2001).

È in questo quadro che nel 1999 nasce l'Ente Bilaterale delle Lavanderie Industriali:

- con l'obiettivo di dare vita ad una delle prime realtà bilaterali in Italia per la disamina delle componenti che influenzano il mercato del settore di riferimento quello, appunto, delle lavanderie industriali, e la condizione dei lavoratori;
- con lo scopo di svolgere un ruolo attivo di elaborazione, indirizzo e partecipazione attiva nel suo sviluppo e nell'assicurare una crescita corretta e legale, basata sulla concorrenza leale nel rispetto delle norme e degli accordi contrattuali.

L'Ente nasce quindi sulla base di un'esperienza ormai consolidata delle parti sociali facendone tesoro ed evolvendosi rapidamente in un Ente Bilaterale moderno in grado di andare oltre gli aspetti legati alla formazione ed alla definizione dei fabbisogni formativi o dei meri, seppure importanti nel loro automatismo, interventi di natura mutualistica.

Il compito ambizioso quanto stimolante dell'EBLI è, dunque, quello di delineare, attraverso la ricerca, la conoscenza e l'approfondimento, l'interlocuzione con le istituzioni, in che modo gli attori delle relazioni industriali possano contribuire all'innalzamento del tasso di competitività dell'intero comparto e, contemporaneamente, alla crescita dell'occupazione e all'incremento delle competenze professionali dei lavoratori. In linea con l'interpretazione più alta della bilateralità intesa come sinonimo di condivisione di obiettivi comuni.

L'EBLI come centro privilegiato di analisi dei rapporti fra relazioni industriali e *governance* del settore, dunque. È in questa sede, tutta bilaterale, che si discute la connessione tra contrattazione collettiva e dialogo sociale, che si mette in atto l'interazione positiva fra attori delle relazioni industriali e politiche nazionali del lavoro e dell'occupazione.

Le linee guida dell'attività dell'EBLI che lo pongono nella galassia, così possiamo definirla per complessità ed eterogeneità, degli enti bilate-

rali sono dunque poche, ma chiare e in un certo qual senso nuove:

- difesa delle imprese che si muovono nell'ambito della legalità sia legislativa sia contrattuale (e quindi di prezzi) così difendendo posti di lavoro e livelli retributivi;
- contributo in termini di ricerca, elaborazione e supporto alla competitività delle imprese;
- formazione per i lavoratori e impegno per la sicurezza.

In un convegno che ha per oggetto i progetti e le prospettive di un Ente Bilaterale come quello delle Lavanderie Industriali e per meglio inquadrare il contesto in cui si colloca l'esperienza della bilateralità del settore, sembra qui utile ripercorrere in primo luogo alcune tappe fondamentali dell'attività fino ad ora realizzata.

Tra le cose fatte possiamo citare i quattro progetti che oggi vi presentiamo:

- L'istituzione di un Osservatorio Nazionale sul settore delle lavanderie industriali ed il Primo Rapporto. Grazie alla ricerca da noi promossa per la prima volta il settore è in grado di avere una sua "istantanea". Uno spaccato strutturale della sua realtà in grado di fornire dati utili per fare il punto sullo stato del settore e tracciare ipotesi a supporto della sua crescita e del suo sviluppo. Gli operatori delle relazioni industriali, ma anche gli imprenditori (oltre che i sociologi e gli esperti che a vario titolo si interessano del settore) troveranno dati interessanti e per niente scontati nel Primo Rapporto che traccia i contorni di una realtà produttiva che cresce e si sviluppa producendo reddito ed occupazione. Un Primo Rapporto, dunque, che permette all'Ente Bilaterale di diffondere la conoscenza del settore ma anche, sulla base delle informazioni raccolte, di pianificare attività ed iniziative specifiche tarate ad hoc sulle esigenze delle imprese e dei lavoratori del settore ed utili a supportare la crescita globale delle aziende ed individuale dei lavoratori.
- La realizzazione, forse una delle prime in Italia, di un sistema di determinazione dei costi medi normali relativi alle commesse provenienti dal comparto sanitario, che costituiscono una parte notevole dell'attività complessivamente svolta dalle industrie di lavanderia, finalizzato a combattere la concorrenza sleale del sottocosto

che danneggia le imprese "legali" e al contempo abbatte la qualità dei servizi prestati alla collettività.

- L'analisi sul sistema professionale del settore e la realizzazione di un primo tentativo di definizione dei fabbisogni formativi delle imprese e dei lavoratori che ha cercato di tracciare una mappa delle competenze caratterizzanti le figure professionali delle lavanderie industriali, al fine di trarre prime ed utili indicazioni su un inquadramento professionale orientato a cogliere i cambiamenti organizzativi in atto.
- L'attività tesa a favorire la diffusione di una cultura della formazione in azienda, in fase di avvio, incentrata sulle tematiche della sicurezza, la sua sperimentazione e promozione.
- L'acquisizione di una piattaforma di e-learning orientata all'impresa attraverso sistemi di autogestione dei moduli da destinare ai lavoratori, ma usufruibile per tematiche di loro interesse anche dagli imprenditori e dai dirigenti. In questa prima fase la piattaforma sta veicolando uno standard di sicurezza degli ambienti di lavoro a livello nazionale.

Nel quadro di una prospettiva operativa, l'Ente intende continuare nella linea tracciata dettagliando ed implementando i filoni di attività finora avviati al fine di accentuarne l'efficacia e ampliarli in una logica di continuità.

Si intende quindi procedere allo sviluppo ed alla diffusione dei moduli didattici sulla sicurezza del lavoro prevedendo informazioni e tematiche verticali proprie del settore che riguardino, nel dettaglio, i rischi relativi alle singole attività e macchine di ogni lavorazione. La redazione dei contenuti, alla luce del proficuo rapporto di collaborazione in essere con l'INAIL, sarà verificata con l'istituto assicurativo. Ciò ha la finalità di garantire un quadro in materia di sicurezza sul lavoro uniforme per l'intero territorio nazionale e per le imprese di tutte le dimensioni.

Si intende, inoltre, proseguire nell'attività di individuazione dei profili professionali e delle loro competenze, al fine di fornire alle aziende, ai lavoratori ed alle parti, un quadro di massima per la definizione delle figure e la loro integrazione in azienda non solo sotto un profilo formativo, ma anche contrattuale.

L'attività dell'Osservatorio, poi, prevede la realizzazione di un'ulteriore fase di ricerca a completamento del lavoro precedentemente svolto a supporto del settore, attraverso l'indagine di alcune criticità emerse, quali: un'analisi sulla penetrazione del settore nel sud del Paese, la questione del servizio relativo agli abiti da lavoro (ritardi del mercato e difficoltà di avvio), uno studio sulle ragioni del ritardo nella penetrazione dei servizi offerti dalle lavanderie industriali al settore turistico, la contrattazione aziendale.

In ultimo, non certamente per importanza, la definizione dei costi medi, svolta dall'Università Bocconi che amplierà i modelli di riferimento agli altri settori di attività, oltre quello sanitario, e svilupperà modelli di misurazione e controllo della redditività e dei costi di servizio per le aziende, finalizzati ad un adeguamento dei parametri dei costi stessi provvedendo, in seguito, a garantire un supporto alle aziende nell'applicazione dei modelli elaborati.

Da considerare, infine, i numerosi rinvii effettuati dalle parti sociali nell'ambito della contrattazione del settore che di fatto affidano all'EBLI la definizione di molte tematiche, particolarmente rilevanti, quali:

- l'individuazione di elementi necessari per la predisposizione di un sistema di procedure di controllo e verifiche indipendenti per consentire l'adozione di un codice di condotta e garantirne il rispetto. Analogamente, e sempre per esplicito rimando del contratto nazionale di lavoro, l'Ente Bilaterale è impegnato ad individuare un sistema di certificazione della responsabilità sociale per le imprese che applicano il codice di condotta;
- il supporto e l'assistenza nell'attività formativa (es. attivazione di piani formativi per gli apprendisti).

Questi dunque i programmi e le prospettive di un Ente che nella sua breve storia ha saputo raccogliere le esperienze migliori della bilateralità volgendole in un quadro di innovazione e piena partecipazione delle rappresentanze sociali.

C'è ancora molto da fare, ma la direzione intrapresa, a nostro giudizio, è certamente quella giusta.

Non mi resta che chiudere ringraziando il CNEL per la disponibilità manifestata ospitando questo convegno ed in particolare il Presidente

Antonio Marzano, che ha voluto essere qui con noi per porgere un saluto ufficiale, e con lui il Vice Presidente Giuseppe Acocella ed il Direttore Centrale Prevenzione dell'INAIL Franco Papa per la loro partecipazione ai lavori.

Saluto il Presidente AUIL Maurizio Genesini, il Presidente FISE Carlo Noto La Diega ed i Segretari Generali di FILTEA CGIL Valeria Fedeli, FEMCA CISL Sergio Spiller e UILTA UIL Pasquale Rossetti, la cui presenza è da me, e da tutto l'EBLI, interpretata come vicinanza ed attenzione per questa nostra prima significativa esperienza ed in grado di essere, mi auguro, spinta innovativa per tutto il panorama della bilateralità italiana.

Saluto di Antonio MARZANO

Presidente CNEL

Grazie e benvenuti nella nostra sede, che - scopro mese dopo mese, io sono qui da settembre dell'anno scorso - è un luogo dove, ogni giorno, ci si confronta, parti sociali, rappresentanti ed esperti del CNEL, sui principali problemi del Paese. Se si sapesse quanti dibattiti si svolgono in media al CNEL, due al giorno, e su quali temi, si capirebbe quanto è importante avere un luogo in cui ci si guarda negli occhi, con pacatezza, senza le tensioni tipiche di altre sedi più politiche. Quindi, è con grande piacere che accolgo il vostro dibattito, che si integra perfettamente con le tematiche abitualmente affrontate in questa sede.

Il CNEL attribuisce grande rilevanza agli Enti Bilaterali per la loro composizione molto affine a quella del CNEL stesso: ci sono, infatti, entrambe le parti sociali, imprenditori e sindacati. Credo si possa dire, in generale, che questa nostra società ha grande bisogno di un collegamento fra le istanze economico-sociali delle varie componenti del sistema Paese, il Governo e il Parlamento: in tal senso, è importante ricordare che il CNEL ha un potere di iniziativa anche legislativa, ma soprattutto svolge una funzione di consulenza al Governo e al Parlamento. Noi siamo convinti che senza il voto non ci sia democrazia, ovviamente, però pensiamo anche che i cittadini, dopo aver votato su indirizzi generali di governo loro proposti in occasione delle elezioni, non possano essere lasciati a se stessi, e che un ruolo importante abbiano appunto le Organizzazioni e le Associazioni in cui si riuniscono per una migliore rappresentazione dei problemi della società, relativamente alla propria categoria di appartenenza. Il voto è importante, ma subito dopo il voto - Einaudi diceva *"conoscere per amministrare"* - è opportuno che i cosiddetti *"corpi intermedi"* - voi anche lo siete in questo senso - si attivino per rappresentare a chi esercita il potere politico le criticità e le problematiche di settore nonché le ipotetiche soluzioni, fermo restando che, poi, le scelte politiche si compiono altrove, ovviamente, nelle sedi a ciò preposte dalla Costituzione.

Noi del CNEL, quindi, attribuiamo notevole importanza agli Enti Bilaterali, anche per il tipo di documentazione statistica che molto spesso essi detengono, di grande utilità per l'attività del Consiglio.

Sia negli Enti Bilaterali sia nel CNEL, questa rappresentazione dei problemi, delle criticità e delle possibili alternative e soluzioni, è il prodotto di un incontro fra le parti sociali, è cioè un tentativo di comporre gli interessi e le questioni, di trovare un luogo di dialogo e confronto, nel pieno rispetto delle regole della democrazia basata appunto sul dialogo. Se volessimo definire i regimi, in questi non c'è dialogo, ma un monologo e l'esercizio conseguente di un potere strettamente monopolista, molto forte. Qui invece ci si guarda negli occhi, si dialoga, ci si confronta, si cercano insieme le possibili soluzioni.

Siamo molto interessati al Primo Rapporto di settore che Hermes Lab presenta oggi per conto dell'EBLI.

Al Presidente EBLI, Edoardo Rossi, voglio far presente che abbiamo approntato una bozza di convenzione da stipulare fra gli Enti Bilaterali ed il CNEL - Enti Bilaterali come questo da voi rappresentato - proprio a conferma dell'interesse che la bilateralità riveste per il Consiglio.

Dunque, dopo aver cercato di illustrarvi schematicamente quale deve essere il ruolo dei *"corpi intermedi"*, come gli Enti Bilaterali, e del CNEL, non mi resta che salutare i partecipanti a questo incontro: i dirigenti sindacali della CGIL, alcuni dei quali conosco da tempo, della CISL e della UIL del settore, il Direttore Centrale Prevenzione dell'INAIL e i Presidenti di FISE e AUIL.

Sono sicuro che tutti costoro daranno spessore di riflessione ai lavori della mattinata e mentre vi auguro buon lavoro, confermo che il CNEL è lieto, non solo di ospitare questa iniziativa, ma auspica al tempo stesso una collaborazione più intensa di quella finora svolta, nei termini che insieme potremo individuare.

La collaborazione fra il CNEL e l'EBLI

di Giuseppe ACOCELLA

Vice Presidente CNEL

Non aggiungerò nulla alle considerazioni che ha inserito nel suo saluto di benvenuto il Presidente del CNEL. Riprendo però una considerazione sul ruolo del Consiglio quale luogo istituzionale d'incontro fra imprenditori e lavoratori che è uno dei filoni di orientamento di questa VIII Consiliatura, nel senso che il CNEL deve riprendere ad avere, a nostro avviso - dico nostro perché c'è stato in ufficio di presidenza un'elaborazione in questi mesi - un'incidenza maggiore di quella prodotta negli ultimi anni. Non è un mistero che si sia verificata una certa "carsicità" della presenza del CNEL, che si è spesso nascosto dietro la sua figura di organo istituzionale, soprattutto in uno scenario nel quale il riconoscimento del ruolo centrale, per le democrazie occidentali, dell'associazionismo sindacale e imprenditoriale, di quelle che chiamiamo rappresentanze sociali, non è unanime; c'è una svolta nella riflessione delle democrazie occidentali, in cui il principio dell'intrapresa e del lavoro non costituisce più l'asse portante della vita delle collettività e, quindi, non riceve il conseguente riconoscimento.

C'è un'interpretazione diffusa nelle classi politiche per cui questo sarebbe il secolo della fine del lavoro. Paradossalmente, invece poi la politica, con questo allargarsi dello scenario economico a livelli globali, perde di consistenza perché la sovranità economica nazionale era il terreno, lo scenario su cui la politica poteva esercitare il suo potere di indirizzo; una volta che la sovranità economica nazionale ha perso i confini e si è dilatata a livello internazionale, la politica rischia di essere autoreferenziale, di chiudersi nella sua pretesa autosufficienza e, quindi, nega il ruolo dei sindacati e delle associazioni imprenditoriali. Questa ci sembra in qualche modo la riflessione teorica da cui si dovrebbe partire.

Per quanto riguarda il CNEL abbiamo ritenuto che, come dimostra anche l'esperienza costituzionale francese, possa essere considerato un luogo istituzionale nel quale sia possibile trovare dei percorsi, degli iti-

nerari, io dico dei *“corridoi di collegamento”*, che noi consideriamo necessari, fra diverse istanze sociali e diversi interessi, come sono quelli dei lavoratori e degli imprenditori.

Non vi voglio tediare con argomentazioni intorno alle scelte che stiamo cercando di fare con una certa fatica anche rispetto all'apparato amministrativo che, naturalmente, non è immediatamente sulla lunghezza d'onda di questa ripresa di attività, ma speriamo... Abbiamo anche avuto contatti diretti con i nuovi presidenti delle due assemblee legislative che ci hanno assicurato interesse per qualche elemento nuovo di modifica. Ci siamo proposti, ad esempio, come luogo in cui si possa discutere, senza diminuire in nulla la sovranità delle organizzazioni sindacali dei lavoratori e degli imprenditori, sul modello contrattuale, sulle premesse che, perché possano proseguire le trattative, vanno affrontate. Chiudo questo discorso per dire che in base a questa percezione, avendo scoperto che esisteva una pregressa corrispondenza tra alcuni Enti Bilaterali e il CNEL, in una delle prime assemblee del Consiglio è stato sollevato proprio questo problema, cioè che gli Enti Bilaterali costituiscono le esemplificazioni più dirette, le esperienze in qualche modo più significative di questa possibilità di trovare luoghi di incontro istituzionali, non di altro genere, per la composizione degli interessi economici e sociali del Paese.

Come è noto, il CNEL è il custode dell'Archivio dei Contratti Nazionali di Lavoro, che non è solo un posto fisico in cui vengono accumulati i Contratti, trattandosi dell'archivio più importante dell'Occidente sotto questo profilo, non è solo l'accumulo bibliotecario, ma l'Archivio dei Contratti di Lavoro dovrebbe essere appunto la strumentazione di confronto, di elaborazione, di comparazione in questa direzione.

Nell'ambito di questa competenza assegnata dalla legge al CNEL, abbiamo ipotizzato ed approntato una bozza di convenzione, che ovviamente si diversificherà perché il mondo degli Enti Bilaterali non presenta tipologie compatte, ma è caratterizzato da numerosi aspetti di varietà e differenziazione; questa bozza di convenzione ci consente di non uscire dai nostri confini istituzionali e di proporre una base su cui cominciare a lavorare. Per esempio, parlando di un interesse comune fra il CNEL e l'Ente Bilaterale che intende accedervi, la convenzione ci consen-

te di concertare forme integrate di collaborazione, mediante uno scambio di dati relativi alle rispettive attività istituzionali, nonché di studi e ricerche, di attività seminari, come questa di oggi, nel pieno rispetto della reciproca autonomia giuridica, gestionale e di ricerca.

Voglio ricordare che l'EBLI ebbe contatti con il CNEL fin dal giugno 2003, e nella corrispondenza già si parlava della possibilità di avere un rapporto non episodico con il CNEL e di allacciare una relazione stabile, con forme appropriate, che consentisse di concordare e coordinare le attività di ricerca e promozione del CNEL e dell'Ente sui temi di interesse comune che possono avere risvolti di portata più generale, trattandosi di materie ad alta sensibilità sociale, quali la salute, l'igiene, la sicurezza sul lavoro e l'ambiente. Purtroppo, pur essendo stato l'EBLI promotore di questa manifestazione di interesse, la questione, al di là delle relazioni formali, non ha avuto seguito, proprio perché mancava un quadro in cui si potessero valorizzare questi rapporti.

Ecco, siamo arrivati a questo punto, a cui spero avremo la possibilità di dare concretezza e seguito; questa è la prima occasione perché l'Assemblea del CNEL ha ricevuto, nella seduta di ieri, comunicazione della bozza di convenzione approvata pochi giorni fa dal Comitato di Presidenza. Quindi, questa è la prima occasione nella quale viene comunicato ad un Ente Bilaterale che esiste questa possibilità. Collaborazione significa anche opportunità di valorizzare le iniziative intraprese, come questo Primo Rapporto, per esempio. Può costituire l'inizio di un percorso attraverso cui tutti i settori possano dotarsi di un proprio sistema di rilevazione. Penso, per esempio, al significato che assume la misurazione dei costi industriali per le industrie di lavanderia, al fine di guardare a settori come la ristorazione, il turismo o la gestione sanitaria, in quanto ci sono ricadute reciproche fra diversi comparti e noi dovremmo arrivare, anche grazie alle moderne strumentazioni fornite oggi dall'informatica, inimmaginabili solo 10 anni fa, alla possibilità di fornire uno strumento forte di rilevazione e confronto.

Vorrei concludere facendo riferimento al dibattito fra i giuristi, cioè il fatto che si sia messo in discussione che l'art. 1 della Costituzione, su cui si andrà a votare fra pochi giorni, pongesse il lavoro come elemento qualificante della libertà: l'Italia è una repubblica democratica fondata

sul lavoro, in cui il lavoro diventa il perno della vita associata e, quindi, qualifica anche la libertà, che senza aggettivo qualificativo spesso non ha contenuti rassicuranti per tutti i ceti produttivi. Insomma, partendo da questa riflessione fatta dai giuristi, in base alla quale si poteva anche rimodellare l'art. 1, oggetto di un dibattito molto vivo pochi anni fa, anche con sorprendenti schieramenti che non sarebbero riconducibili alle posizioni manifestate nella società politica, io penso che sia importante ribadire che ci sono luoghi come questi, di cui noi oggi stiamo ragionando, in cui si prepara una forma di conoscenza appropriata, non generica, dei processi non solo produttivi, di lavorazione, ma anche di possibile "governance". Io credo che questa considerazione possa giustificare e dare significato ad una collaborazione tra gli enti istituzionalmente preposti a questo tipo di incontro in specifici settori, ed un organismo come il CNEL, che è appunto una cerniera, un "corridoio di collegamento" tra l'istituzione statale (che è, ai sensi dell'articolo 99 della Costituzione, un organo della comunità pubblica) e queste realtà che, invece, sono rappresentative delle forze sociali. Nasce anche un po' da questa ragione, come dire, filosofica, l'attenzione per un problema molto concreto, che è quello di rafforzare il ruolo del CNEL nella gestione dell'Archivio dei Contratti di Lavoro e, quindi, tutto ciò che può essere legato a questa funzione.

Non dovrei aggiungere nessun benvenuto e buon lavoro perché l'ha già fatto il Presidente che, in un organismo istituzionale, parla per tutti. Volevo però sottolineare come questo benvenuto, questo augurio di buon lavoro, questo manifestare soddisfazione perché sia questa, oggi, la sede del primo Convegno EBLI non è di maniera, ma, come ho cercato di argomentare, testimonia un vero interesse del CNEL, in coerenza con gli obiettivi di questa VIII Consiliatura varata meno di un anno fa.

L' accordo INAIL/EBLI in materia di sicurezza sul lavoro

di Franco PAPA

Direttore Centrale Prevenzione INAIL

Io innanzi tutto mi devo scusare per non essere stato presente all'apertura dei lavori, come avrei voluto, solo che, contrariamente alle previsioni, questa mattina c'è stata l'inaugurazione della Settimana Europea della Sicurezza, programmata per ieri, e ho dovuto presenziare anche a quest'iniziativa, in cui l'INAIL, l'ISPESL, le Regioni e il Ministero del Lavoro sono fortemente impegnate; quest'anno, poi, il tema è di particolare interesse perché viene trattata la sicurezza dei giovani, non più un tema di carattere settoriale legato al rischio, come lo scorso anno (per esempio la sordità da rumori), ma quest'anno parliamo dei rischi lavorativi dei giovani con una serie di iniziative e, oltre a quelle organizzate dall'Agenzia Europea di Bilbao, l'Agenzia di riferimento della Comunità Europea, anche l'INAIL sta facendo delle cose molto interessanti che si concluderanno nel periodo autunnale con una sezione appositamente dedicata presso Castel Sant'Angelo e in tutti gli altri siti regionali rappresentativi, anche come fatto emblematico e di significato storico-culturale, insieme alle Regioni di riferimento. Questa è, quindi, anche l'occasione per invitarvi a partecipare all'iniziativa che, come dicevo, si terrà a Roma, a Castel Sant'Angelo sui rischi lavorativi dei giovani, indipendentemente dai settori produttivi in cui si trovano ad operare; si parlerà non solo di lavoro, ma anche di scuola, intesa come avvio verso il mondo del lavoro.

Ma entriamo nel vivo della partecipazione a questo vostro convegno, di cui ribadisco il ringraziamento per l'invito a Edoardo Rossi e agli altri responsabili EBLI, con i quali abbiamo avuto già due incontri, proprio relativamente alla possibilità di firmare un accordo fra l'INAIL e l'EBLI su tematiche che riguardano la sicurezza sui luoghi di lavoro, essendo io Direttore Centrale per la Prevenzione. Un'ipotesi di accordo, su cui abbiamo in qualche modo lavorato, già approvata dall'EBLI, è in fase di presentazione da parte mia agli organi dell'INAIL. Forse ci dovremo ve-

dere ancora un paio di volte per mettere a punto e focalizzare nel dettaglio le azioni da svolgere, rinviando certo a fasi di pianificazione e programmazione successive, ma intanto ponendo degli elementi di attenzione di primo impatto. Dicevo, perché questo accordo e perché ci interessa molto?

Noi siamo un Istituto e chi vi parla è responsabile di una funzione in cui l'attività di sinergia vera e sostanziale con le parti sociali è l'elemento fondante dell'azione che svolgiamo. Mi piace ricordare che su proposta del Direttore Generale e mia, il Consiglio d'Amministrazione dell'INAIL d'intesa con le Parti Sociali (rappresentanze datoriali e dei lavoratori) ha approvato un accordo di trilateralità con cui, sostanzialmente, le politiche di prevenzione dell'INAIL sono di fatto concordate con le stesse Parti Sociali. Istituiremo, in sostanza, un comitato paritetico in cui tutta l'attività che l'INAIL svolge in materia di prevenzione avrà piena condivisione, ma, la cosa che più auspico è quella di lavorare insieme, perché ciò significa non solo comunicare. Questo potrebbe essere uno dei campi in cui effettuare delle sperimentazioni; stiamo sviluppando intese con AGRIFORM, che è l'Ente Bilaterale per l'agricoltura, altre intese con CNCTP, che è quello classico per l'edilizia; noi gradiamo questo rapporto con gli Enti Bilaterali, proprio perché in essi troviamo un tessuto di unione fra due parti sociali. Allora, è importante cominciare a lavorare insieme. In particolare, noi abbiamo costituito questo comitato di cui vi parlavo, su tematiche che ovviamente non possono essere tutte segmentate in settori produttivi specifici, ci sono pure tematiche di cui, se ci sarà tempo, vi parlerò anche questa mattina. Lavorando con gli Enti Bilaterali, secondo me, vi è la possibilità di unire la conoscenza specifica e le professionalità presenti nei singoli settori - anche noi abbiamo i nostri professionisti, tecnici, esperti di rischio, esperti di materie sulle singole lavorazioni - però, naturalmente, il settore è conosciuto meglio da chi vi opera; il mix che si propone con questo accordo è, secondo me, la cosa ottimale da fare, per cui in questo senso esprimo la massima disponibilità dell'INAIL nell'aspetto formale, ma anche sostanziale che si concretizza con l'approvazione da parte degli organi a ciò deputati. Quindi, detto ciò e valutato positivamente questo aspetto, vorrei spaziare sull'incontro di oggi.

Ho apprezzato molto le relazioni svolte che hanno una *vision* di carattere prevenzionale-organizzativo e questo è il taglio secondo me giusto: “*conoscere per*” e, quindi, “*fare analisi per*”. Ad esempio, un metodo che ritengo opportuno utilizzare nelle aziende è quello dei sistemi di gestione della sicurezza; il corso dell’INAIL sui sistemi gestionali di sicurezza è uno strumento formativo di un certo rilievo perché prevede ottanta ore di formazione destinate agli RSPP e agli addetti alla sicurezza i quali, a loro volta, dopo aver effettuato questo corso certificato Cepas, diventano, dopo tre esperienze, loro stessi docenti, determinando, quindi, un effetto a cascata. Una cosa del genere è stata fatta con CONFAPI ed altri e sta producendo i suoi risultati perché con il sistema di gestione della sicurezza si stabiliscono dei metodi (non ce n’è uno soltanto, ovviamente) per cui la sicurezza viene programmata in uno schematismo che riduce inevitabilmente, seguendo certi iter, i rischi lavorativi. Quindi, questo è un suggerimento che mi sento di dare.

Sentivo parlare di un rapporto con l’ISPESL e le Regioni sempre in materia di gestione della sicurezza. Certamente l’ISPESL è un soggetto importante perché è un Istituto che ha questi compiti più sotto il profilo, direi, scientifico che sotto il profilo applicativo. L’INAIL con l’ISPESL ha molti rapporti, ma il soggetto forte che va coinvolto su queste tematiche, secondo me, sono le Regioni. Noi abbiamo un *network* con l’ISPESL e le Regioni, attraverso il quale realizziamo un osservatorio sui casi di infortunio gravi e un osservatorio sui flussi informativi, cioè acquisiamo gli elementi di riflessione che vengono dai database INAIL e da quelli regionali per fornire, poi, elementi di conoscenza a tutte le ASL italiane, una volta l’anno, su CD Rom, anche se stiamo lavorando per un sistema integrato utilizzabile *on line*.

Ciò consente alle ASL di fare politiche di prevenzione. Se però non c’è il coinvolgimento anche dell’INAIL o delle Regioni viene a mancare il collegamento con il territorio, perché è sul territorio che si fa prevenzione. Io, se necessario, sono ovviamente a vostra disposizione per creare un contatto con il Coordinatore tecnico delle Regioni, proprio per cercare di favorire tale approccio e coinvolgimento.

L’aspetto della responsabilità sociale, poi, citata nella bozza di accor-

do con l'EBLI, è un altro tema in espansione; lo stiamo sviluppando, provando anche a creare un network (ma questo è proprio un esperimento) fra INAIL, Poste Italiane, ENEL e Banca Intesa per verificare insieme che tipo di azioni propositive sono possibili in termini di qualità e di riduzione del costo del lavoro. Noi abbiamo messo a disposizione la possibilità di ridurre i premi assicurativi utilizzando la modalità, pure citata nella bozza di accordo con l'EBLI, di cui all'articolo 24 delle "Modalità di applicazione delle Tariffe dei premi INAIL", che prevede un abbattimento dal 10 fino al 35% a seconda di vari aspetti presenti nella norma. Non intendo soffermarmi su questo, ma noi stiamo già applicando tale riduzione: abbiamo infatti firmato un accordo con Federchimica, abbiamo concluso accordi anche con altri e questa è la modalità che ormai sta crescendo in misura notevole.

Un'altra cosa importante, si è parlato molto di ricerca in questo convegno. L'INAIL ha deciso di istituire presso le Università italiane dei dottorati di ricerca in materia di prevenzione: un dottorato di ricerca triennale e un altro in materia di organizzazione aziendale mirata alla prevenzione. Questa è una decisione già assunta, stiamo infatti lavorando in maniera sperimentale con due dottorati di ricerca nell'Italia centrale e possibilmente due al nord e due al sud Italia. Questo è un argomento sul quale, facendo trilatero con l'Università, proprio per lo sviluppo di tecniche sui prodotti, si potrebbe stabilire una relazione stabile in quanto questi dottorati di ricerca potrebbero conseguire dei risultati su materiali meno inquinanti e via di seguito. Quindi, su questo c'è, secondo me, la necessità di creare un rapporto con il coordinamento delle Università italiane che è diretto, per la parte lavoro, dal professor Pacetti, Rettore dell'Università di Ancona, con il quale noi stiamo concludendo su questo aspetto, anch'esso molto importante, perché, in sostanza, la ricerca che fa l'Università con la partecipazione anche dell'INAIL risponde ad un interesse dell'Istituto in quanto, tendenzialmente, si abbattano i costi di infortunio del lavoro e questo significa conseguentemente abbassare anche i premi INAIL. Ormai l'esperienza e un po' di competenza mi insegnano che la prevenzione non è una spesa inutile, ma un forte investimento e, al di là dei meccanismi automatici previsti dalla normativa vigente, la modalità di cui all'articolo

24, di cui vi parlavo prima, ed altri incentivi, è sempre più evidente che il lavoro sicuro determina ricchezza aziendale, sul piano sociale, ma anche sul piano strettamente economico; quindi, io ritengo, se è vero come è vero che gli infortuni siano in calo lieve, e non nettissimo, che soltanto insieme ad Enti come il vostro potremo raggiungere obiettivi importanti.

Mi avvio alla conclusione specificando una cosa: noi siamo disponibili a fare analisi con i nostri tecnici sui rischi specifici di settore; io ho osservato, dando una scorsa molto veloce al Rapporto del vostro Osservatorio, che ci sono dei comparti tradizionali che si consolidano e crescono ed altri che cominciano a partire e prospettano sviluppi positivi, quindi, è un settore in crescita che però, secondo me, cresce nella misura in cui si adegua fortemente in maniera tecnologica. Se si rispetta la normativa sul lavoro in materia generale, anche contrattualistica (adesso parlo dalla mia angolatura, ma il discorso sarebbe molto vasto e mi sembra fuori dal mio ruolo farlo oggi), investire nella prevenzione sui luoghi di lavoro determina sicurezza e crescita di mercati, soprattutto in un sistema di forte concorrenza.

A tale proposito, noi stiamo conducendo un'analisi sui lavoratori immigrati, che è un altro tema di grande interesse insieme a quello dei giovani, e abbiamo stimato (con numeri, non stime casuali) che gli infortuni degli immigrati sono circa il doppio degli infortuni degli italiani, degli europei, dei paesi più evoluti. Si tratta di un aspetto molto preoccupante perché questi sono dati ufficiali che non tengono conto, quindi, del lavoro nero, per cui significa che dobbiamo contribuire ad un forte processo di integrazione nei confronti dei lavoratori immigrati che ormai, in alcuni settori, sono indispensabili. Noi stiamo infatti lavorando ad un progetto che prevede in tutte le sedi territoriali dell'INAIL la presenza di "mediatori culturali", della stessa etnia dei lavoratori immigrati, che facilitino i contatti fra gli immigrati stessi e gli impiegati INAIL addetti al *front office* sul territorio nazionale, spiegando di che si occupa l'INAIL e quali sono le regole di prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro; svolgendo cioè un ruolo culturale e informativo nei confronti di soggetti ormai indispensabili all'impresa italiana e nell'interesse, quindi, del lavoro italiano.

Anche perché, e concludo davvero, questi lavoratori, purtroppo, provengono da Paesi in cui lo Stato talvolta non è visto come un'entità che dà garanzie e tutela.

L'Osservatorio sul settore

di Marco RICCHETTI

Presidente Hermes Lab

Non capita frequentemente di partecipare al momento in cui, per la prima volta, un settore economico si riconosce e si descrive in una sorta di carta di identità economica e sociale.

Oggi questo accade con la realizzazione del Primo Rapporto dell'Osservatorio sul settore delle lavanderie industriali, in cui i meccanismi del mercato, l'evoluzione recente della struttura e dei comportamenti delle imprese e del lavoro vengono descritti, sia pur in modo sintetico e stilizzato.

In molti in questa sala, si occupano anche di tessile. Io ricordo che il momento in cui l'industria del tessile-abbigliamento, fino ad allora frammentata e non riconoscibile come una filiera, si è per la prima volta dichiarata come un sistema unico e in cui le imprese hanno riconosciuto gli interessi comuni, diventando vero interlocutore sociale ed economico, è stato esattamente un momento come questo, la presentazione di uno studio che per la prima volta descriveva sistematicamente le caratteristiche del settore.

Che cos'è dunque, l'Osservatorio sul settore delle lavanderie industriali che oggi presentiamo?

È uno strumento che per la prima volta disegna un quadro informativo strutturato, organico e coerente sul settore; fornisce agli operatori un insieme di informazioni riguardanti le caratteristiche, i meccanismi, la dimensione stessa del settore e le forme in cui la domanda e l'offerta si incontrano sul mercato. L'espressione "per la prima volta" è anche un modo per dire che non è un rapporto approfondito e dettagliato, ma un documento agile, di cui si può apprezzare più la sistematicità che il grado di approfondimento dei temi.

È stato anche l'occasione per una sistemazione di molte informazioni che in parte esistevano e chiedevano di essere verificate, controllate, organizzate, combinandole con altre che invece, non esistevano. Per queste ultime, l'Osservatorio si è dotato di alcuni strumenti originali per reperirle.

Nel redigere questo Primo Rapporto abbiamo combinato informazioni derivanti da fonti molto diverse: dai censimenti ISTAT ai bilanci delle ASL, ai dati sul turismo, ai dati del Ministero della Difesa, alle statistiche industriali. Abbiamo cercato di verificare questi dati, incrociandoli tra loro e confrontandoli con i risultati di un'indagine su un campione di imprese e con i dati relativi ai risultati di bilancio di un numero di imprese che rappresenta circa la metà del fatturato e degli addetti del settore.

Per essere la prima volta in cui alle imprese si rivolge la richiesta di fornire informazioni per una rilevazione di settore, il risultato è stato nel complesso soddisfacente anche se, in alcune aree e per alcuni comparti, si dovrà fare in futuro uno sforzo per accrescere la partecipazione delle aziende.

Infine, ci siamo confrontati con imprenditori e sindacalisti che siedono al tavolo dell'Ente Bilaterale e abbiamo realizzato interviste approfondite, "faccia a faccia" con imprenditori.

Il lavoro di ricostruzione che sta dietro al Rapporto, segna una prima linea di demarcazione tra alcuni aspetti strutturali del settore che l'analisi ha chiarito in modo definitivo, primo tra tutti il potenziale di crescita, ed altri per i quali è stata solo identificata l'esistenza o si è solo fornita una prima approssimativa rappresentazione e che richiedono ulteriori approfondimenti. Contiamo sul fatto che nelle prossime edizioni dell'Osservatorio si possano dare le giuste risposte anche alle domande ancora aperte che il Rapporto ha, se non altro, il merito di sollevare.

Il poco tempo a disposizione mi consente di lasciare alla vostra lettura la quantità di dati presenti nel Rapporto e di limitare la presentazione alle principali informazioni che definiscono dimensioni e caratteristiche del settore.

Vediamo innanzitutto la dimensione del settore. Un primo risultato del nostro lavoro è stata, in effetti, una revisione verso l'alto della stima della dimensione del settore che circolava precedentemente. I numeri ci dicono che l'industria delle lavanderie, misurata in termini di occupazione, ha una "taglia" paragonabile, ad esempio, all'intera industria petrolifera, oppure all'industria della farmaceutica di base, all'industria delle motociclette o a quella dei pneumatici.

Un secondo risultato è stato quello di "spacchettare" il settore nelle sue diverse componenti, facendo uno sforzo di stima della consistenza dei diversi mercati che lo compongono. Nel fare questo esercizio l'Osservatorio ha incrociato i dati relativi all'offerta con quelli della domanda, effettuando prima due stime indipendenti (il fatturato delle imprese, da un lato, e, dall'altro, il valore della domanda di servizi provenienti dalle imprese clienti) e poi verificandone la compatibilità e la convergenza.

Va detto che, per quanto riguarda il mercato dei servizi per la ristorazione non si è ritenuto di poter effettuare una stima con un grado di attendibilità vicino a quello degli altri comparti, per cui si è scelto di escludere tale mercato da tutte le stime presentate nel Rapporto.

Un altro risultato è stato la più precisa misurazione e la conferma su basi analitiche di una sensazione, largamente diffusa, e cioè che il mercato dei servizi erogati dalle industrie di lavanderia ha delle forti potenzialità di crescita. Lavorando su una serie di informazioni che ci hanno permesso di ricostruire la dimensione dei singoli mercati, siamo arrivati alla conclusione che, alla fine del 2004, il tasso di penetrazione da parte delle imprese era pari a meno della metà per il mercato sanitario; un po' più elevato per il settore alberghiero; molto basso, a seconda di diverse ipotesi tra il 5 e il 10%, per il settore degli abiti da lavoro che mostra le maggiori potenzialità di crescita, sia a breve sia a lungo termine.

Poche battute sulla struttura dell'offerta e le caratteristiche delle imprese e dell'occupazione. Dal punto di vista occupazionale, il settore vanta una fortissima presenza femminile, il 65% degli occupati; credo che non ci sia, a parte forse il commercio e l'abbigliamento, un altro settore nell'economia italiana con una percentuale così elevata di donne. Il secondo elemento importante è che la quasi totalità degli occupati lavora alle dipendenze; questo è un primo indicatore di un settore con una solida struttura industriale che, curiosamente, le classificazioni dell'ISTAT collocano invece nel mondo dei servizi.

Secondo i dati dell'ultimo Censimento ISTAT, dal punto di vista geografico, ormai si tratta di un settore diffuso su tutto il territorio nazionale; l'aspetto interessante di questo dato, tuttavia, non è la sua dimensione puntuale, risalente al 2001, ma la chiara tendenza che si è mani-

festata nei 10 anni tra il 1991 e il 2001, quella di un progressivo spostamento da nord verso il centro e il sud. Non vi sono ragioni per pensare che questa tendenza sia mutata tra il 2001 e il 2005, i dati del turismo e della spesa sanitaria infatti lo confermano, quindi, ragionevolmente mi aspetterei che nel 2005 la copertura delle regioni del sud dell'Italia sia ancora più ampia.

Le ragioni di questo spostamento che ha cambiato in modo significativo la struttura geografica del settore è un risultato indiretto dell' "inseguimento" del mercato; lo sviluppo dei servizi sanitari e del turismo nel Mezzogiorno ha portato con sé anche lo spostamento delle imprese. Si tratta, infatti, di un settore in cui l'attività produttiva deve essere realizzata molto vicino ai committenti e, quindi, è un settore di difficilissima, se non impossibile, delocalizzazione.

Anche su una scala nazionale il ruolo della prossimità tra cliente e fornitore è molto significativo. Dalla nostra indagine campionaria sulle imprese risulta infatti che oltre l'80% delle aziende ritiene che, all'ottenimento di un nuovo committente, è necessario, sopra una soglia minima efficiente, aprire un impianto localizzato nelle sue vicinanze; la larghissima maggioranza delle imprese intervistate segnala che la maggior parte dei suoi committenti è ubicata in un raggio di 100 o 200 km dai propri impianti.

La crescita del mercato nelle regioni del centro e del sud, a partire dalle aree più urbanizzate, ha determinato uno spostamento anche dell'offerta; è cresciuto il numero delle imprese multilocalizzate, ciò ha comportato anche una maggiore complessità della gestione aziendale. Come si vedrà, del resto, l'aumento della complessità del business e della organizzazione delle imprese è il tratto caratteristico dello sviluppo del settore nell'ultimo decennio.

Le imprese del settore restano, sostanzialmente, di dimensioni medio-piccole, ma, negli ultimi dieci anni, la dimensione media è cresciuta in modo consistente; in ogni caso, se lo confrontiamo con gli altri settori dell'industria manifatturiera e dei servizi italiani presenta una dimensione media fra le più elevate.

Ad accrescere l'occupazione nel decennio 1991-2001 sono state le imprese con più di 100 dipendenti - in queste imprese l'occupazione è cre-

sciuta in 10 anni di oltre il 70% - seguite dalle imprese di media dimensione, mentre le imprese di piccola dimensione hanno nel complesso ridotto il numero dei dipendenti. Ciò evidenzia con chiarezza un consolidamento del settore ed una perdita di quei caratteri più arretrati e tradizionali.

Le informazioni contenute nel Rapporto ci mostrano dunque un settore che, negli ultimi dieci anni, ha visto consolidarsi la struttura delle imprese ed aumentare la complessità gestionale e organizzativa, a ciò si è accompagnato un cambiamento del *know-how* delle imprese che hanno diversificato la gamma dei prodotti e servizi offerti e ampliato il portafoglio clienti: quasi il 70% delle imprese ha più di 100 committenti e quasi il 30% ne conta più di 500.

Le imprese hanno ampliato la gamma dei prodotti e servizi offerti, che vanno da attività più tradizionali ad altre decisamente più innovative.

Il Rapporto, oltre alla descrizione della struttura dell'offerta, contiene anche numerose informazioni ed analisi riguardanti i tre principali mercati del settore.

Il mercato sanitario, come si è detto, presenta un tasso di penetrazione pari circa alla metà del suo potenziale, le opportunità di crescita vengono da un aumento della quota di servizi acquistata all'esterno, in *outsourcing*, dalle aziende ospedaliere e dalla ASL, rispetto alle lavorazioni *in house*. Nelle strutture ospedaliere si rilevano, sia da una regione all'altra sia all'interno delle singole regioni, politiche di *outsourcing* diverse. Se in alcune realtà la quota di servizi in *outsourcing* ha già raggiunto il livello massimo e quindi non c'è ulteriore spazio di crescita, in altre gli spazi di crescita restano consistenti. La Valle d'Aosta ha un grado di ricorso alle lavorazioni esterne che è, per esempio, il doppio rispetto alla maggior parte delle altre regioni; nel Mezzogiorno, la Sicilia, la Calabria, la Basilicata e la Puglia presentano livelli bassissimi.

Un secondo elemento che configura un aumento potenziale del mercato è l'ampliamento della gamma dei servizi e dei prodotti offerti, che dal puro e tradizionale ricondizionamento della biancheria piana e degli abiti da lavoro di medici e infermieri ha interessato nuovi ambiti che hanno una grande rilevanza per la sicurezza e la qualità dei servizi al-

l'interno degli ospedali, a partire dai kit per sala operatoria.

Il mercato del turismo e della ristorazione: è un mercato sicuramente con meno potenzialità di crescita rispetto alla sanità o, quantomeno, non è un mercato che presenta una stabile tendenza positiva; è un mercato più maturo e, quindi, più sensibile alle oscillazioni del ciclo economico, dei movimenti turistici e dei consumi delle famiglie. Nella descrizione di questo mercato resta il problema, a cui ho già accennato, della difficile misurazione del settore della ristorazione.

Il mercato degli abiti da lavoro: presenta, in questo momento, un tasso di penetrazione estremamente basso. È il mercato con le più elevate potenzialità di crescita, sia a breve termine, nei prossimi quattro/cinque anni, sia a medio termine, dieci/quindici anni.

A breve termine, il mercato degli abiti da lavoro può crescere perché c'è ancora molto spazio all'interno dei settori in cui il servizio è già tradizionalmente presente e che sono quasi tutti molto lontani dal livello di saturazione. Il fattore chiave che potrà favorire la crescita nel breve periodo, è un'estensione delle norme in materia di sicurezza e di igiene sul lavoro sia per quanto riguarda i prodotti sia per i lavoratori nei mercati tradizionali.

Nel medio e lungo termine vi sono invece opportunità anche al di fuori dei settori che tradizionalmente sono già utilizzatori del servizio; il realizzarsi di questa potenzialità dipende da un'estensione, rispetto alla situazione attuale, delle norme di difesa ambientale e da una maggiore sensibilizzazione sulla riduzione dei costi ambientali dello sviluppo industriale, in particolare di quelli connessi al carico inquinante degli abiti da lavoro non trattati professionalmente.

Il fattore chiave per la crescita di medio e lungo periodo è il riconoscimento del costo ambientale derivante dai trattamenti non professionali applicati dalle casalinghe nel lavaggio domestico di abiti da lavoro dei familiari, e l'applicazione di nuove norme di sicurezza che favoriscano lo sviluppo dell'utilizzo dei trattamenti professionali.

Durante i lavori dell'Osservatorio, mi è stato ricordato da alcuni imprenditori, molto opportunamente, che se si vuole costruire una mappa di attrattività di un comparto, di un settore economico, non ci si può limitare a misurare le potenzialità di crescita perché molto spesso sfrut-

tare le potenzialità implica un forte incremento della complessità della gestione industriale e, quindi, dei costi. Abbiamo già visto, per esempio, che il tema della logistica diventa particolarmente complesso nel momento in cui si opera su un mercato geograficamente più ampio.

Lo stesso vale per l'estensione dei servizi in campi in cui sono richiesti trattamenti industriali e chimici particolarmente sofisticati, ad esempio per gli abiti da lavoro particolarmente protettivi, i cosiddetti Dispositivi di Protezione Individuale, così come, nella sanità, per i kit da sala operatoria. Vi è infine anche una maggior complessità nella gestione del ciclo finanziario, quando i capi o i prodotti per i quali viene offerto un servizio di noleggio e ricondizionamento sono di costo unitario particolarmente elevato e presentano tempi di ammortamenti lunghi.

I fattori che rendono particolarmente positive le prospettive di crescita sono gli stessi che richiedono una più elevata managerialità e un più elevato grado di organizzazione da parte delle imprese.

Se si vuole riassumere qual è la situazione attuale dell'industria di lavanderia, bisogna dire che questo settore, dopo un quindicennio di forte crescita, ha ancora grandi potenzialità di sviluppo. La rapidità e la sostenibilità dello sviluppo nel lungo periodo dipendono, da un lato, dai comportamenti e dalle scelte strategiche delle imprese e, dall'altro, in misura significativa, da fattori esterni alle imprese, primi fra tutti l'evoluzione della sensibilità dei cittadini e dei consumatori alla conservazione dell'ambiente, alla sicurezza, alla propria salute e la parallela evoluzione del sistema normativo che la deve accompagnare.

La ricerca sui costi industriali

di Franco MIROGLIO

Docente Bocconi School of Management

Area Amministrazione e Controllo

Il rapporto fra l'Università Bocconi e l'AUIL inizialmente, poi l'EBLI, nasce nella seconda metà del 2001: la Bocconi avviò un progetto, durato dalla fine del 2001 fino ai primi mesi del 2003, finalizzato alla misurazione dei costi che chiamammo costi normali dei servizi erogati dalle industrie di lavanderia del settore sanitario e socio-assistenziale. "Costi normali" perché l'obiettivo della ricerca era giungere alla determinazione di costi di servizio normali, di riferimento, quindi, medi di settore, che potessero costituire un parametro per le altre aziende al fine di valutare i propri livelli di efficienza e di produttività.

Poi il rapporto continuò negli anni 2004 e 2005, anche se in modo meno intenso, con contatti ed attività di supporto alla divulgazione e al consolidamento dei risultati ottenuti.

Nel 2006 abbiamo iniziato a lavorare ad un nuovo progetto, partito proprio in queste settimane con l'EBLI, che ha come obiettivo quello di operare sempre sul fronte dei costi, ma non soltanto, anche sul fronte della redditività. L'obiettivo è progettare un sistema di controllo che consenta alle aziende, non più solo del settore sanitario, ma anche del settore turistico e degli abiti di lavoro, di avere un modello di controllo della redditività e dei costi.

Allora il settore si stava sviluppando, anche per una tendenza all'*outsourcing* che proveniva dalla clientela, e questo aumento di dimensioni si portava dietro - perlomeno questa era l'idea percepita - un forte aumento della complessità, per cui diventava importante non solo fare, ma anche controllare quello che si faceva per essere certi che dalle attività svolte discendessero adeguati livelli di redditività. Per di più c'era un'esigenza molto forte di trasparenza nel rapporto con i clienti, prevalentemente pubblici. Tutto questo portò l'Associazione ad un progetto, che noi fummo ben lieti e onorati di seguire, che consisteva in uno studio di settore che potesse servire da riferimento per definire, prima, un

costo medio normale e, di conseguenza, eventualmente, un livello di tariffa di riferimento per il settore. Ciò ci ha consentito, da un lato, di sviluppare un modello di contabilità industriale - che molte aziende già avevano, ma non tutte - e anche di contabilità analitica e, dall'altro, di sviluppare un modello che dotasse le imprese di una serie di parametri ed informazioni sul funzionamento dei loro processi di trasformazione.

Definimmo, allora, l'attività come servizi di logistica integrata (questo termine è già stato citato in precedenti interventi) con riferimento ai dispositivi medici di copertura del campo operatorio, dispositivi tessili, accessori per l'attività sanitaria ausiliaria: l'idea era già allora di un'attività non soltanto di lavanderia in senso proprio, ma più ampia, di servizio che partiva dalla logistica presso il cliente, in fase di raccolta dei dispositivi, fino alla riconsegna presso l'ospedale o direttamente presso il reparto, con lo smistamento interno del capo ricondizionato. In mezzo vi erano tutta una serie di fasi, dalla logistica alla trasformazione vera e propria, più o meno complesse ed articolate, e in più il processo di gestione della dotazione e del noleggio che, in fase di misurazione, di calcoli dei costi, ci ha dato non pochi problemi perché non è semplice congegnare un meccanismo di misurazione di questi aspetti.

Questo era l'ambito del primo progetto realizzato: fu definita la catena del valore e con riferimento a questo ambito misurammo i costi, incrociando il vario comporsi di queste attività con i dispositivi trattati (tessili piani, confezionati, set sterili in cotone e tessuti tecnici e i dispositivi di materasseria).

Furono prodotti dei Rapporti e dei Manuali a disposizione dell'Associazione contenenti i valori basati sugli anni di osservazione in cui si svolse il progetto.

Per quanto riguarda il metodo di misurazione, ci siamo trovati di fronte ad aziende diverse sia per quanto riguarda i sistemi di contabilità utilizzati, sia per quanto concerne le modalità di misurazione e determinazione dei costi. Ovviamente la contabilità generale è risultata lo strumento comune a tutte le realtà e, per questo motivo, ha rappresentato una fonte di informazioni importanti; poi abbiamo dovuto integrare la contabilità generale con una serie di parametri operativi al fine di uniformare i sistemi di misurazione. Dall'altra parte avevamo definito le

componenti elementari di ciascun servizio, aggregabili variamente in relazione alle richieste del cliente, che erano l'oggetto finale di misurazione: si trattava di una ventina di tasselli elementari che poi potevano essere variamente aggregati e composti. Alcuni costi erano riferibili direttamente a questi tasselli, altri erano costi relativi al funzionamento della struttura. Il lavoro svolto ha consentito di impostare un sistema di contabilità analitica che iniziasse, prima di tutto, a classificare i costi per fase del processo di trasformazione in modo da conoscere i costi di ciascuna fase di lavorazione e, poi, attraverso un adeguato meccanismo, individuasse il modo di valorizzare il consumo da parte dei prodotti o dei servizi di queste diverse attività.

Nel 2006, con il nuovo progetto in corso di realizzazione con l'EBLI, l'obiettivo è ampliare l'ottica di analisi e, quindi, non soltanto misurare i costi di prodotto-servizio, ma comporre un modello di controllo economico della redditività e dei costi, che consenta poi alle aziende di controllare le determinanti di questi elementi e, nello stesso tempo, estendere i settori di attività coinvolgendo, quindi, non solo il sanitario, ma anche il turismo e gli abiti da lavoro.

Sul fronte sanitario, in particolare, il progetto prevede un aggiornamento, con parametri del 2005, dei valori determinati con il precedente progetto ed altre due attività: l'approfondimento della misurazione sul settore della sterilizzazione - precedentemente affrontata in modo non esaustivo - e lo sviluppo di un meccanismo comune di adeguamento del costo nel tempo.

Terza componente del progetto, l'attività di formazione. C'è una richiesta esplicita di fare in modo che il progetto possa dare luogo ad un modello che sia, poi, effettivamente interiorizzato ed implementato all'interno delle imprese e che, attraverso il coinvolgimento di figure chiave dell'impresa, faciliti la crescita manageriale del settore.

Il metodo di ricerca che siamo soliti usare prevede la selezione iniziale di un campione significativo di aziende. In questo caso, dovendo entrare in profondità, sarà inevitabilmente selezionare un numero ridotto di realtà significative rispetto alla complessità e alla tipologia di attività presenti nei diversi settori di analisi, e coinvolgere in modo diretto le aziende nello sviluppo del metodo. Noi lavoriamo con le azien-

de che partecipano al progetto, studiandole, analizzandole, cercando insieme di capire quali metodi siano preferibilmente adottabili, facciamo *workshop* e formazione, creiamo momenti intermedi di discussione dei risultati. Ciò aiuta a creare formazione *on going* che è fondamentale per aumentare il livello di implementabilità delle soluzioni e, infine, in tutto questo, applichiamo metodologie di ricerca che siano evidentemente rigorose ed adeguate.

La sicurezza sui luoghi di lavoro

di Raffaele SACCA

Esperto in sistemi di supporto alla formazione

Nell'ambito delle sue finalità l'EBLI si è posto lo scorso anno l'obiettivo di fornire servizi e prodotti di supporto alla circolazione del sapere ed alla formazione, sviluppati ad hoc sulle specifiche esigenze delle aziende e dei lavoratori del settore delle industrie di lavanderia.

Due sono i prodotti messi in cantiere e realizzati nello scorso anno:

- una piattaforma *e-learning* dedicata alle aziende ed ai lavoratori del settore;
- una serie di moduli didattici sulla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro da erogare tramite la piattaforma stessa.

Due prodotti tra di loro complementari, completamente gratuiti per le aziende aderenti all'EBLI, che rappresentano la base fattiva di un progetto più ampio, modulare, in grado, nel tempo, di contribuire in maniera progressiva alla crescita di un sistema di auto-formazione e circolazione condivisa del sapere aziendale ed interaziendale di settore.

La valenza principale, direttamente visibile ed utilizzabile, di quanto realizzato, riguarda sicuramente la fornitura di documentazione approfondita relativa alla sicurezza sul lavoro.

Documentazione organizzata in moduli didattici tematici a cui le aziende possono attingere per ottemperare a quelli che sono gli obblighi di legge di prima informazione sulla materia della sicurezza in azienda.

Le unità didattiche attualmente disponibili sono le seguenti: rischi e incendi, movimentazioni, impianti elettrici, attrezzature di lavoro, aspetti generali del decreto legge 626 e successive modifiche, aree di transito, agenti chimici e agenti biologici. I moduli sono concepiti per essere utilizzati sia in contesti formativi strutturati in aula, nel caso in cui si voglia adottare un tipo di didattica strutturata tradizionale, sia per essere fruiti in auto-istruzione dai lavoratori.

I moduli didattici sviluppati per avviare l'uso della piattaforma *e-learning*, dunque, hanno il duplice obiettivo di fornire un servizio alle

aziende e, nel contempo, di assicurare che tutti i lavoratori, in maniera elastica, entrando in azienda, siano integrati nell'organico aziendale ricevendo una prima formazione in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. Questo favorisce, in termini di sistema, una diffusione capillare ed omogenea della formazione e dell'informazione in materia di sicurezza e igiene del lavoro. Informazione basata su contenuti condivisi fra le parti sociali e, quindi, in qualche maniera, ritenuti esaustivi e completi sia per quanto riguarda gli interessi dell'azienda sia per la competenza di informazione relativamente a tutti gli aspetti della legge e, quindi, i diritti e i doveri anche del lavoratore da un punto di vista legislativo.

Attraverso i contenuti messi a disposizione, dunque, si vogliono raggiungere degli standard a livello nazionale che vadano, anche in questo campo, nella direzione di garantire un contesto di competitività unico per tutte le imprese, garantendo comunque la flessibilità e la gestione autonoma da parte delle aziende.

Con i servizi realizzati l'azienda, infatti, è in grado di gestire autonomamente i tempi della formazione durante l'orario di lavoro, l'ingresso dei lavoratori in attività formative e l'assegnazione delle unità didattiche al singolo lavoratore.

L'azienda ha a disposizione un suo spazio formativo da gestire in maniera autonoma che garantisce la tracciabilità dell'avvenuta formazione e la certificazione del livello di apprendimento del singolo lavoratore.

Il sistema gestisce un rapporto, a firma congiunta da parte dell'imprenditore o del responsabile della formazione e del lavoratore, che certifica l'avvenuta formazione da parte del lavoratore e lascia, oltre al tracciamento della frequenza ed alla soluzione dei questionari, un certificato cartaceo che attesta la frequenza al corso stesso.

Il rapporto è rilasciabile dal sistema solo in seguito al superamento di questionari sicuri, sempre differenti e non riproducibili.

La funzione di certificazione è basata su un principio di stampa cieca del rapporto di frequenza a conclusione del corso. Rapporto, cofirmato, da conservare ed eventualmente da esibire come attestato di frequenza al percorso formativo.

La piattaforma *e-learning* concepita ad hoc per essere utilizzata direttamente dall'azienda, dall'imprenditore o da un suo delegato, è dun-

que il corretto supporto alle esigenze formative dell'azienda. Rappresenta l'aspetto più interessante di quanto portato a termine.

L'imprenditore, come già accennato, ha a disposizione uno strumento per decidere in maniera autonoma in che modo, per chi e su quali contenuti didattici abilitare l'accesso a questo servizio.

La piattaforma permette l'accesso a due aree funzionali: una prima, di cosiddetto *back office*, in cui è possibile definire autonomamente gli utenti, le classi ed il loro programma didattico; una seconda in cui gli utenti definiti accedono alla fruizione dei moduli didattici.

La particolarità del servizio è l'estrema facilità d'uso che permette all'azienda, in piena autonomia, di gestire la propria programmazione formativa senza dover affrontare costi tecnici aggiuntivi.

Con altrettanta facilità è possibile accedere autonomamente, da parte dei gestori aziendali dei programmi didattici, ai rapporti di frequenza e di superamento dei questionari e controllare i dati relativi alla frequenza del corso da parte del singolo lavoratore.

Una serie di moduli aggiuntivi definiscono e forniscono utili informazioni sia ai datori di lavoro sia ai responsabili per la sicurezza, anche queste condivise dalle parti al fine di favorire la fruizione di un'informazione complessiva da parte di tutti gli attori coinvolti nel processo sulla sicurezza aziendale per giungere, in qualche maniera, ad un esercizio virtuoso di questa.

L'EBLI, attraverso questa iniziativa, si è dotato di una piattaforma che potenzialmente può rappresentare la base di una vera e propria *community* del settore, finalizzata alla condivisione di informazioni e di contenuti accessibili a tutti.

Il sistema è accessibile dal sito EBLI www.eblinazionale.it, *on line* proprio in questi giorni. Le aziende che contribuiscono all'Ente possono richiedere un accredito al sistema inviando una e-mail all'EBLI che provvede, nel giro di 24 ore, a generare il profilo aziende e, quindi, a garantire l'accesso alla piattaforma.

Per il futuro è in fase di avvio il secondo step del progetto che prevede la realizzazione di studi di dettaglio basati su un campione rappresentativo di aziende e finalizzati alla definizione dei singoli rischi ed alle messe in sicurezza di tutte le attività ed i macchinari tipici di un'indu-

stria di lavanderia. Si vogliono realizzare una serie di unità didattiche in grado di fornire informazioni sui rischi specifici del lavoratore, fungendo contemporaneamente da ausilio alle aziende ed ai vari tecnici aziendali per la messa a norma delle procedure relative ai singoli macchinari utilizzati ed alle lavorazioni effettuate nel processo produttivo.

L'analisi del sistema professionale

di Mauro BRUSTIA

Esperto in sviluppo organizzativo

L'oggetto di questa ricerca è particolarmente delicato, perché affronta un tema su cui la bilateralità si confronta in modo decisivo, quello del lavoro e della sua classificazione professionale.

La stessa metodologia di analisi che abbiamo sviluppato in questa ricerca tiene conto della bilateralità; in assenza di tale presupposto credo che questa ricerca possa portare solo alla redazione di un bel documento senza offrire strumenti utili per intervenire sui processi reali in atto nelle industrie di lavanderia.

In questa occasione vengono presentati i primi risultati della ricerca, in quanto è ancora in corso la raccolta dei questionari, somministrati alle aziende, per conoscere agli addensamenti professionali ed i costi medi mensili delle retribuzioni nel settore.

L'obiettivo é, in questa prima fase, quello di descrivere, di fotografare il sistema professionale per poi, eventualmente, sulla base delle informazioni raccolte, fornire delle indicazioni più precise, in particolare, sui due principali versanti sui quali il sistema professionale incide: da un lato l'inquadramento unico, dall'altro la formazione.

Dapprima sono stati studiati i processi relativi ai tre principali settori ai quali sono rivolti i servizi erogati dalle industrie di lavanderia (sanitario, privato e abiti da lavoro); subito dopo sono state analizzate le tendenze evolutive in atto nel settore per individuare e collocare sui tre processi i ruoli professionali, vecchi e nuovi.

L'analisi dei processi è partita dalla catena del valore articolata secondo la classica distinzione tra processi principali e processi di supporto atti a garantire l'output specifico delle imprese di questo settore che è, come è stato definito anche da altre ricerche precedenti, non solo il materiale tessile sanificato, ma soprattutto un servizio integrato che consegna al cliente un dispositivo sanificato, confezionato nelle modalità richieste, dopo essere stato direttamente prelevato.

L'output, quindi, é inteso non più solo come un prodotto fisico, ma

come un servizio con caratteristiche anche immateriali; non solo lavaggio in quanto tale, ma gestione di tutto il processo ed, in particolare, del rapporto con il cliente. Tale complessità, ovviamente, comporta delle ricadute molto importanti sul sistema professionale ed in particolare sulle competenze dei lavoratori. La ridefinizione dell'output, infatti, non ha ricadute solo sui costi, sulla tecnologia e sull'organizzazione, ma anche sulle professionalità richieste ai lavoratori.

Rispetto alla catena del valore sono stati sostanzialmente individuati due processi chiave: il condizionamento/sanificazione e la sterilizzazione.

La scelta di partire dall'analisi di questi processi e delle evoluzioni in atto per individuare la precisa collocazione delle figure professionali e non limitarci ad una rappresentazione del sistema professionale ripercorrendo semplicemente i livelli contrattuali, è stata condivisa con l'Ente Bilaterale, proprio per rimarcare una logica di progetto che abbinasse fasi di ricerca operativa a fasi di condivisione con le parti sociali.

Rispetto all'analisi dell'evoluzione in atto nel sistema delle industrie di lavanderia si può affermare, in base alle interviste effettuate, che il passaggio da un prodotto ad un servizio integrato investe ormai tutti e tre i settori (sanitario, privato ed abiti da lavoro) ed i relativi processi produttivi con modalità che possono essere diverse, ovviamente, da azienda a azienda. Il settore conta poche aziende molto grandi, sopra i 500 dipendenti, una consistente presenza di aziende medio grandi e una forte presenza di piccole imprese.

Una strategia di servizio integrato implica la capacità non solo di effettuare in modo ottimale il condizionamento, ma anche di garantire una sempre più efficiente gestione logistica, un'elevata qualità del prodotto e una gestione efficace dell'intero processo di filiera.

Ieri si poteva parlare di un processo parcellizzato, oggi non più, si osserva un processo, come già avvenuto in quasi tutti i settori industriali, strettamente integrato in tutte le sue fasi operative.

Un'altra caratteristica rilevante è che, in questo settore, la tecnologia è intervenuta soprattutto nella fase del lavaggio che oggi è completamente automatizzata.

Questi cambiamenti in atto hanno le seguenti conseguenze: il controllo della lavorazione non è più solo sulle singole fasi del processo, ma

su tutto il flusso e sul prodotto e, quindi, per garantire la gestione della vasta gamma di materiali da lavare, i tempi di consegna e i servizi al cliente, occorre grande capacità di controllo ed organizzazione del lavoro. Ecco l'introduzione, in numerose realtà aziendali medio-grandi, di macchine per il conteggio dei pezzi, di software per la gestione del flusso produttivo, etc.

La prima fase della ricerca è stata condotta attraverso la somministrazione di interviste ad un campione significativo di imprese e l'osservazione diretta del processo di lavorazione nelle medesime aziende. Le conclusioni di questo stadio della ricerca, ancora parziali, sono state poi condivise con i rappresentanti dell'Ente Bilaterale e ora andranno ulteriormente approfondite, soprattutto rispetto alla significatività di alcuni processi produttivi per le tendenze in atto nel settore, come ad esempio la sterilizzazione.

Dall'analisi delle interviste comunque è già emerso un quadro generale che individua le fasi o attività chiave del processo sulle quale si possono collocare le diverse figure professionali.

La cernita iniziale, ad esempio, vede il coinvolgimento dell'autista che scarica i sacchi di vario colore, a seconda dell'impostazione aziendale, e del responsabile della cernita/sanificazione. La sanificazione prevede sempre un operatore alla "lavacontinua"; in alcune realtà più grandi e più articolate dal punto di vista dei processi, sono previsti anche l'operatore alla "lavacentrifuga" e all'essiccatoio.

Vi è poi il manutentore: questa è una delle figure critiche sulla quale bisognerà fare una riflessione soprattutto in termini di formazione specialistica.

Nella fase della seconda cernita vi è un altro operatore alla cernita, l'operatore al mangano, l'operatore al manichino nella stiratura, il responsabile del reparto e, a seconda del tipo di organizzazione presente nella varie aziende, l'operatore delle torrette, l'operatore ai grandi pezzi, a cui si aggiunge la stiratrice, l'operatore al controllo prodotto, la cucitrice ed ancora il manutentore.

Nella piegatura e confezione troviamo l'operatore alla piegatura, l'operatore al condizionamento, al controllo prodotto, il manutentore ed il responsabile del reparto. Nel reparto per la sterilizzazione, invece, ab-

biamo l'operatore al lavaggio decontaminazione strumentario chirurgico, l'operatore al controllo dei dispositivi tessili, l'operatore alla confezione kit sterili tessili, l'operatore addetto al caricamento impianti di sterilizzazione, il manutentore ed il responsabile del reparto.

Nella funzione logistica troviamo l'operatore alla spedizione, il magazziniere, l'autista ed il responsabile della logistica.

Nella programmazione abbiamo l'operatore all'emissione delle bolle, l'operatore al controllo dotazione, l'operatore conteggio pezzi ed il responsabile della programmazione.

Da questo elenco s'intravede già una semplificazione del sistema professionale rispetto alle mansioni descritte nelle declaratorie contrattuali. È un primo passo che può portare a ragionare sulla definizione del nuovo sistema professionale con un approccio non più per mansioni, ma per competenze.

Ragionare per competenze professionali è una tendenza ormai affermata nella valutazione delle prestazioni di lavoro, nella progettazione formativa, anche in sede di certificazione a livello istituzionale dove si stanno sviluppando sistemi per il riconoscimento dei crediti formativi.

Per poter arrivare a definire un sistema professionale basato sulle competenze occorre iniziare a pensare non solo ad una semplificazione dei ruoli professionali, ma anche ad individuare le "competenze chiave" delle varie figure professionali che per essere davvero significative vanno collegate agli output delle fasi di processo sopra definiti.

Ad esempio, nel processo di condizionamento si riscontra, da un lato, una forte presenza di ruoli sostanzialmente operativi con svolgimento di attività prettamente manuali, o di avviamento e controllo delle macchine; dall'altro, ci sono alcuni interventi tecnico-specialistici, soprattutto a carico della manutenzione che, come già accennato, assume un ruolo fondamentale.

È un area professionale critica in quanto i vari interventi di manutenzione, ordinaria, straordinaria e di pronto intervento, devono garantire l'ottimale funzionamento degli impianti nel rispetto della programmazione produttiva.

Oltre a ciò si verifica anche un aumento delle attività di controllo del flusso dei materiali e della loro congruenza con le specifiche tecniche e

qualitative, attraverso procedure operative formalizzate e l'utilizzo eventuale di software gestionali, dal conteggio dei pezzi ad altri sistemi ancora più sofisticati. Tutto ciò prevede competenze nuove rispetto a quelle di tipo tradizionale.

Infine, nell'organizzazione di molte imprese si registra l'introduzione del lavoro a rotazione e della fungibilità delle mansioni che cerca di superare la logica del lavoro parcellizzato ancora fortemente presente nel settore.

Nel reparto sterilizzazione vi è un'area di professionalità molto particolare: tutte le attività sono caratterizzate dalla necessità di garantire il corretto trattamento dei materiali secondo norme igieniche molto precise, ciò comporta un bagaglio di conoscenze ed abilità che i lavoratori devono mobilitare, oltre ad attitudini personali e comportamenti organizzativi che fanno sempre più la differenza per definire un lavoratore esperto ed affidabile. Sul trattamento dello strumentario chirurgico, tale aspetto è ancora più evidente, in quanto vi è la necessità di specializzazione di tipo para-infermieristico dell'operatore per garantire il rispetto delle normative e dei protocolli.

Nei processi della logistica e della programmazione emergono attività di gestione, elaborazione, controllo dei dati, conoscenza delle procedure e dei criteri di programmazione, utilizzo di procedure e software gestionali.

La seconda parte di questa ricerca sul sistema professionale è in fase di avvio e prevede un'analisi di dati raccolti tramite questionari somministrati alle aziende associate AUIL. Ciò permetterà di abbinare alle informazioni di tipo qualitativo, emerse dalle interviste, dati di tipo quantitativo relativi agli addensamenti sui livelli contrattuali dei lavoratori del settore, cioè quanti lavoratori sono collocati sugli otto livelli previsti dal CCNL, suddivisi tra lavoratori a tempo indeterminato e altre tipologie contrattuali.

I primi dati raccolti attraverso i questionari, se pure parziali, confermano quanto affermato nel Primo Rapporto: più dell'80% degli occupati del settore è assunto a tempo indeterminato e il 20% con altre forme contrattuali (interinale, apprendistato, etc.).

Inoltre, in questa analisi confluiranno anche i dati medi sulle retribuzioni mensili per ogni livello contrattuale, consentendo un incrocio che

fornirà una fotografia precisa del sistema professionale del settore.

Concludo dicendo che questa ricerca sulle competenze richieste alle figure professionali del settore, descritte in termini di attività, conoscenze, abilità e comportamenti organizzativi, ha un ulteriore risvolto positivo in quanto darà indicazioni significative per programmare adeguati percorsi formativi e, conseguentemente, aprire possibili percorsi di crescita professionale per i lavoratori.

Saluto di Carlo NOTO LA DIEGA

Presidente FISE Federazione Imprese di Servizi - Confindustria

FISE è la Federazione che raggruppa numerosi settori delle aziende di servizi (ambiente, pulizie, porti, autostrade, automobili a noleggio, etc.) ed in tutti i settori noi cerchiamo di cogliere le opportunità per stringere sempre più rapporti con i vari "organismi", come li ha chiamati il Presidente Marzano.

Questo fronte bilaterale è per noi un fiore all'occhiello perché rappresenta un modo, un sistema per affrontare la dialettica in maniera positiva ed anche, come si vede dalla pubblicazione che ho sfogliato, concreta e molto attenta.

Il mio saluto, però, come presidente di un'associazione categoriale è, in questo momento, particolarmente delicato in quanto ieri su alcuni giornali è apparsa la mia posizione messa quasi in contrapposizione con quella del Presidente di Confindustria Montezemolo in merito al cuneo fiscale: le argomentazioni secondo le quali tale vantaggio deve essere trasversalizzato, in qualche modo, o reso selettivo, possono nascondere la volontà di non inserire nell'ambito dei benefici derivanti dal cuneo fiscale, le aziende di servizi. Su questo aspetto ho dovuto prendere una posizione molto netta, insieme ad altri colleghi del mondo industriale; io penso infatti che le nostre aziende abbiano tutto il diritto, se ci sarà qualche cosa di positivo, di usufruirne, perché sono aziende pienamente titolari di operatività sul mercato e che non possono essere discriminate in alcun modo.

Dette queste poche parole, anch'io auguro a tutti voi buon lavoro e mi complimento per il lavoro fino ad oggi svolto.

Confermo la grande soddisfazione di FISE nell'aver raggiunto con AUIL una completa affinità organizzativa che ci consente di usufruire reciprocamente delle rispettive "punte di diamante" presenti nei nostri settori.

Insieme per vincere le sfide del futuro

di Maurizio GENESINI

Presidente AUIL Associazione Unitaria Industrie di Lavanderia

Desidero aprire il mio intervento esprimendo alcuni grazie veramente sentiti. Il primo è rivolto al CNEL, non solo per l'ospitalità riservata all'EBLI e per l'attenzione rivolta a questa iniziativa oltre che all'Ente stesso, ma anche e soprattutto per l'interesse e la volontà manifestati di continuare un rapporto di collaborazione non episodico e orientato allo sviluppo di questo settore e delle categorie che rappresenta.

Il secondo è all'Ente Bilaterale perché, a mio parere, ha realizzato progetti assolutamente interessanti che ci danno finalmente la possibilità, per la prima volta, di parlare del settore delle industrie di lavanderia disponendo di dati e di conoscenze certi.

Ho assunto la carica di Presidente dell'AUIL un anno e mezzo fa ed è stato francamente difficile affrontare le diverse tematiche, molte delle quali importantissime per lo sviluppo e la definizione delle scelte politiche da perseguire nell'ambito operativo dell'Associazione stessa, anche a causa di un'incertezza totale sulle caratteristiche del settore. Non conoscere le problematiche, i punti di forza e quelli di debolezza impediva di fare delle scelte ragionate.

L'AUIL, allora, ha individuato nell'Ente Bilaterale un primo irrinunciabile punto di forza ed ha sottoscritto un contratto il cui articolo 4 ne prevede la costituzione, ritenendo che le imprese, da sole o associate, non potessero affrontare le sfide dei cambiamenti che avevano ed hanno tuttora di fronte.

Oggi, e questa giornata con i suoi contenuti ne è buona testimone, possiamo affermare che avevamo visto giusto perché le parti, datoriali e sindacali, si sono confrontate all'interno dell'Ente Bilaterale dimostrando grande intelligenza, volontà di fare e di costruire assieme.

Pur rappresentando interessi diversi e senza rinunciare alle singole identità, l'Ente Bilaterale è riuscito a creare momenti di condivisione di obiettivi comuni per affrontare tematiche importanti nell'interesse del settore, delle imprese, dei lavoratori e della clientela.

I quattro progetti presentati, di estremo interesse per il futuro del settore, rappresentano un primo importante punto di arrivo e un nuovo punto di partenza per continuare a lavorare, su questi progetti e su altri che potranno essere individuati sempre con la stessa logica e la stessa filosofia.

Ciò premesso, passerei ad una disanima di quanto emerso nelle diverse relazioni proposte questa mattina.

Vorrei partire una considerazione del dott. Papa dell'INAIL: l'Osservatorio afferma, sulla base dei dati rilevati, che questo settore è in crescita, ma la sua crescita dipenderà anche dalla capacità di adeguamento tecnologico delle proprie strutture e, io aggiungo, dalle risposte che le imprese, insieme ai lavoratori, sapranno dare alle sfide del mercato, ma soprattutto alle domande della nostra clientela in termini non solo di quantità di prodotti offerti, ma anche di qualità dei servizi erogati. Questa è la sfida che oggi abbiamo di fronte e che ci apre la possibilità di conquistare nuovi spazi di mercato.

Ma l'AUIL di quanta "forza" dispone e quali aziende rappresenta nell'universo delle industrie di lavanderia? Oltre 100 aziende pari al 15% delle imprese del settore.

Questo dato numericamente non esaltante assume un valore ben diverso potendo affermare che quel 15% rappresenta il 98% delle imprese meglio strutturate dal punto di vista dell'organizzazione industriale.

In tal senso siamo in linea con le considerazioni del dott. Papa: si tratta di imprenditori che sentono il bisogno di associarsi e non hanno la presunzione di percorrere strade isolate per affrontare le grandi sfide imposte dalla conquista di nuovi mercati. Imprenditori con la consapevolezza che non è sufficiente fare investimenti nella propria azienda, occorre arricchire la propria cultura e condividere strategie con altre imprese, allargare la visione da singolo ad insieme individuando punti di forza e di debolezza del settore e collaborare per "vincere" insieme.

L'AUIL rappresenta il mondo più avanzato di questo settore; non lo dico in senso critico verso i non associati, ma per esprimere soddisfazione in quanto se tutte le imprese meglio strutturate ed organizzate hanno sentito il bisogno di associarsi, allora vuol dire che un grande passo

avanti è stato fatto, si è acquisita la consapevolezza della forza dei valori e delle regole condivise che l'Associazione può esprimere e proporre a tutti gli interlocutori individuati come partner presenti e futuri per lo sviluppo del settore.

L'AUIL è interessata ed impegnata, quotidianamente, a produrre iniziative per allargare la propria base associativa, per convincere altri imprenditori a ridisegnare insieme il settore. Solo quest'anno la base associativa è aumentata del 30%, siamo passati da 80 ad oltre 100 imprese associate che rappresentano il 60% del fatturato complessivo del settore ed il 60% degli addetti. Questi dati ci dicono che siamo già una forza estremamente rappresentativa di questo settore, e ciò ci dà fiducia per affrontare le sfide del futuro.

Dai dati dell'Osservatorio, il settore delle industrie di lavanderia emerge come realtà produttiva che cresce e si sviluppa producendo reddito e occupazione. Credo che a nessuno di voi siano sfuggiti due dati: 65% di occupazione femminile e 93% dei lavoratori assunti con contratti a tempo indeterminato, due elementi di grande positività per il Paese per tutte le ragioni di carattere politico e sociale che esprimono, in particolare per gli elementi di certezza e continuità garantiti ai lavoratori.

Continuità e certezza che rappresentano anche l'interesse delle aziende perché, per mie convinzioni culturali e politiche, ritengo che il personale costituisca non solo una ricchezza per il mondo delle imprese, ma ne determini la vita, lo sviluppo, la solidità e in molti casi il futuro stesso.

Sviluppare professionalità nei nostri impianti produttivi non è facile: si tratta di un lavoro umile e spesso ritenuto inadeguato da chi rappresenta livelli di conoscenza che gli consentono di aspirare ad altri ambienti di lavoro e ad altre imprese. Il forte adeguamento tecnologico, però, che ha interessato in questi ultimi anni le nostre imprese va nella giusta direzione e credo meriti l'attenzione del mondo del lavoro: oggi, lavorare in una lavanderia industriale, attrezzata, organizzata, industrialmente avanzata, comincia a diventare un mestiere interessante.

Ma se l'adeguamento tecnologico è un grande punto di forza non vi

è dubbio che da solo non è sufficiente; ogni lavoratore impiegato nelle nostre imprese, da chi svolge i compiti più umili a chi svolge compiti di elevata responsabilità deve sentirsi protagonista di un processo industriale, della crescita aziendale, di obiettivi che non possono e non devono rimanere solo dell'imprenditore. La grande forza dello sviluppo deriva dalla condivisione degli obiettivi che le maestranze calano nelle realtà produttiva, trasformandoli in processi, prodotti e servizi qualitativamente adeguati alle esigenze di una clientela sempre più attenta e oculata nelle scelte dei fornitori.

Un ulteriore elemento di riflessione deriva da una frase tratta dall'Osservatorio che cito testualmente "un settore sano e poco incline alla monofornitura e al sub contratto"; tale affermazione, supportata da dati statistici che la rendono certa, assume un importante significato che documenta una precisa scelta di orientamento allo sviluppo del settore: non siamo disponibili a svendere il nostro bagaglio culturale, a sacrificare le nostre imprese in favore di altri. Vogliamo qualificare e svolgere questo mestiere fino in fondo da protagonisti, partendo dai nostri limiti per superarli e sviluppare sempre più le nostre capacità, non siamo disponibili a lavorare per sub-contratto perché vogliamo essere un settore a pieno titolo, aperto alla competizione industriale di massimo livello.

Il settore delle industrie di lavanderia eroga il maggior numero di servizi e prodotti alla sanità, alle strutture alberghiere, al mondo degli abiti da lavoro. Prima di approfondire gli altri aspetti di mercato e di prospettive, mi preme sottolineare che l'Osservatorio riporta dati ed analisi di grande rilevanza perché raccolti ed effettuati con metodo scientifico, ma che rischiano di essere in parte già superati. Ho la sensazione, infatti, che in particolare per alcuni settori certi aspetti e valori siano già cambiati in modo consistente. Dobbiamo, per esempio, aggiornare velocemente i dati relativi ai servizi rivolti ad alberghi e ristoranti in quanto, in alcune realtà del Paese, assistiamo ad una stagnazione e, forse, anche ad una riduzione delle quote di mercato.

La velocità dei cambiamenti comporta spesso delle mutazioni nei mercati che vanno colte e ragionate per orientare le scelte, di qui l'importanza di disporre di elementi certi ed attuali.

Per quanto riguarda la sanità, a mio parere, le fette di mercato conquistate vanno ben oltre il 50%, e sono presenti ulteriori elementi di sviluppo per quanto riguarda i servizi complementari al lava-nolo, come la sterilizzazione dei dispositivi medici per le sale operatorie o lo strumentario chirurgico. Servizi complementari che peraltro rispondono anche all'esigenza di elevare la professionalità del settore industriale delle lavanderie, precedentemente richiamato, favorendo l'arricchimento dal punto di vista culturale, l'ampliamento dei servizi offerti e l'adeguamento tecnologico degli impianti.

Le quote bassissime di mercato, infine, nell'ambito degli abiti da lavoro presentano ampi spazi di conquista e miglioramento per i prossimi anni.

Le imprese sono chiamate ad investire per un adeguamento rapido dell'offerta, della capacità di garantire ai nostri interlocutori qualità elevata, precisione e puntualità del servizio. L'invito rivolto alle nostre imprese non è di aggredire questo mercato, ma di prepararsi ad affrontarlo dal punto di vista culturale ed industriale; in questo siamo coadiuvati dall'Università Bocconi nell'individuazione dei costi reali del settore per poter applicare alla nostra clientela il giusto prezzo in rapporto alla qualità offerta.

Per tornare al settore, si è ripetutamente affermato che è in atto un processo di trasformazione verso forme organizzative strutturate di maggior dimensione, condivido questo giudizio, è un percorso iniziato qualche anno fa, certamente non esaurito, e l'augurio è che continui con maggiore velocità nel prossimo futuro. Il settore, infatti, conta un numero molto elevato di aziende troppo piccole, sottodimensionate, con impianti non adeguati a rispondere alle esigenze ed alle sfide della domanda.

In tal senso, credo che la strada giusta per evitare l'estromissione dal mercato delle piccole aziende che spesso presentano elementi di qualità importanti, siano l'aggregazione, il dialogo fra imprese e la nascita di consorzi.

Il settore, negli anni, ha potenziato la propria offerta sia in termini di ampliamento della gamma dei servizi erogati alla clientela sia di miglioramento continuo della qualità degli stessi e, in coerenza con questo

orientamento, il direttivo dell'AUIL, poche settimane fa, ha approvato il testo di un manuale pratico per l'applicazione dei requisiti previsti dalla norma UNI EN 14065:2004 "Tessili trattati in lavanderia - Sistema di controllo della biocontaminazione". Non è una norma obbligatoria, ma io invito le aziende ad adottarla. La sua adozione, infatti, consente alle industrie di lavanderia di garantire ai propri clienti un prodotto igienicamente sicuro; una volta individuata la carica microbiologica accettabile sui dispositivi tessili, questi devono rispettare i limiti di tolleranza indicati nel manuale.

Ciò rappresenta una garanzia di sicurezza igienica per i nostri clienti, ma anche per i cittadini e per la collettività in generale che ogni giorno usufruisce dei servizi erogati dalle industrie di lavanderia.

Oltre a lanciare un messaggio forte di grande attenzione al "cliente", offriamo in tal modo un contributo al progresso ed al processo di civilizzazione di questo Paese, andando oltre il pulito, verso un pulito sicuro.

E per rimanere in tema di progresso e civilizzazione mi piace porre in evidenza la grande attenzione che il settore ha riservato ai problemi ambientali: in questi anni sono state impegnate ingenti risorse per la riduzione dell'impatto ambientale nella gestione degli impianti.

Anni fa gli impianti di lavanderia erano un pò ovunque, dentro gli ospedali, gli alberghi, in qualche ristorante, e privi di sistemi di depurazione, pertanto la produzione di biancheria pulita determinava un impatto ambientale fortemente negativo. Attraverso il consolidamento degli impianti produttivi realizzato con il nostro sistema di lavanderie industriali, ormai la gran parte, sicuramente la quasi totalità delle imprese associate, garantiscono non solo biancheria pulita e sicura, ma anche prodotti realizzati con una forte riduzione dell'impatto ambientale grazie ai nostri impianti di depurazione ed alle tecnologie che ci consentono di non inquinare e di ridurre del 60% l'utilizzo di acqua e del 40% quello di energia impiegate nei processi produttivi.

Fin qui ho voluto richiamare gli aspetti positivi dai quali amo partire per lanciare un messaggio positivo, propositivo e di grande fiducia per il futuro, ma siamo tutti consapevoli che sussistono elementi di criticità che non voglio nascondere.

Il settore ha troppe imprese sottodimensionate; in tal senso, l'obiettivo che l'AUIL deve perseguire è individuare momenti di sintesi ed obiettivi comuni per le diverse aziende del settore, senza espellere nessuno, ma tentando invece di qualificare l'operato degli imprenditori.

Il settore ha rapporti con le strutture pubbliche e private, in termini contrattuali e di pagamento, assolutamente inadeguati; i contratti sia con gli enti pubblici sia con i clienti privati sono unilaterali, quasi esclusivamente a beneficio dei nostri clienti.

L'AUIL ha approvato, pochissime settimane fa, un "contratto tipo" da sottoscrivere con la clientela privata (alberghi e ristoranti); ha inoltre individuato un capitolato comune da presentare agli enti pubblici che garantisca il rispetto degli obblighi contrattuali da entrambe le parti.

Il settore soffre molto la concorrenza sleale, le imprese non sempre rispettano le regole del gioco e ciò rappresenta un problema serio per il suo sviluppo e la sua crescita. Problema che può e deve rappresentare terreno comune di analisi, discussione e impegno per sindacati, imprese e istituzioni.

Il settore è poco conosciuto, poco considerato e, quindi, poco valorizzato, e questo anche per nostra responsabilità. Non siamo stati capaci di comunicare al sistema Paese il valore che rappresentiamo, sia dal punto di vista industriale sia per la qualità dei servizi offerti alla collettività.

Io spero che, a partire da questo convegno, grazie all'impegno profuso dalle imprese, dall'AUIL e dai sindacati, insieme, da questo momento, da questa giornata, riusciremo ad individuare un percorso per porre all'attenzione degli organi di Governo e delle istituzioni il ruolo svolto dal settore nel contesto economico e sociale del Paese.

Concludo con un'ultima considerazione. L'AUIL non ha la pretesa di affrontare e gestire da sola gli elementi di positività e criticità del settore. Abbiamo bisogno dell'Ente Bilaterale e dei sindacati, abbiamo bisogno di rapportarci con le istituzioni per far diventare i nostri argomenti rilevanti nel dibattito politico del Paese.

Infine, un appuntamento: proprio per approfondire queste ed altre tematiche, l'AUIL organizzerà, ai primi di dicembre, un convegno nazionale delle industrie di lavanderia, coinvolgendo i rappresentanti del Governo e delle istituzioni per individuare delle soluzioni idonee

alle esigenze di crescita e di sviluppo del settore nella convinzione che “insieme le sfide sono meno impossibili e le mete più facilmente raggiungibili”.

Relazioni industriali nuove

di Sergio SPILLER

Segretario Generale Aggiunto FEMCA CISL

Vorrei ringraziare quanti hanno lavorato per l'organizzazione di questo convegno, ma non è un ringraziamento di carattere formale perché ritengo che quello di oggi sia un evento molto importante per tutta una serie di motivi che mi permettono di sviluppare alcune riflessioni.

La prima deriva da un'osservazione che il presidente AUIL ha fatto a partire dalla considerazione che per gestire i problemi complessi e vincere le sfide di oggi non è più possibile agire e vincere da soli. Io credo che questa sia una valutazione di cui siamo tutti assolutamente convinti.

Da anni, nelle relazioni fra parti sociali, fra organizzazioni sindacali e organizzazioni imprenditoriali, parliamo dell'importanza, della necessità di relazioni industriali nuove, di relazioni industriali che non siano fondate sulla contrapposizione impresa-lavoro, di relazioni industriali che vadano verso una comunanza di interessi fra impresa e lavoro, della necessità di trovare i punti di contatto.

Abbiamo anche individuato il concetto della partecipazione come opportunità, come modalità attraverso la quale riuscire a massimizzare il rapporto fra le parti e a dare una risposta ai problemi molto complessi del settore manifatturiero. Possediamo quindi una base di elaborazione teorica, anche importante, che abbiamo costruito nel corso di questi anni.

Tuttavia se verificiamo quali sono stati lo sviluppo e la traduzione in pratica, in prassi operativa di questo concetto, constatiamo che ci sono tutta una serie di difficoltà a realizzarla.

È per questo che io faccio i miei ringraziamenti e affermo che questo è un convegno importante.

Nella prassi delle relazioni sindacali, ormai da una decina d'anni, nella quasi totalità dei settori, in quello del tessile abbigliamento e dei servizi alla persona, ma anche in tanti altri, i testi dei contratti nazionali

contengono l'impegno a realizzare gli osservatori bilaterali, a costituire le commissioni per affrontare la revisione dei sistemi di inquadramento e del riconoscimento delle professionalità e contengono normative per governare le questioni relative alla formazione ed alla crescita delle persone che lavorano all'interno dei sistemi. Ebbene, a distanza di alcuni anni, dobbiamo riconoscere che fra quanto abbiamo scritto nei contratti e quanto abbiamo realizzato ci sono una frattura ed uno scostamento notevoli.

Il dibattito svolto qui oggi, è importante perché dimostra, invece, che certi impegni si possono realizzare.

Il convegno di oggi è la dimostrazione che la scommessa sulla possibilità di superare la contrapposizione insanabile fra impresa e lavoro è stata vinta.

Non basta però affermarlo. Bisogna saper individuare e riconoscere quali sono state le condizioni che lo hanno consentito e di cui non possiamo dimenticarci. Questo è un settore molto particolare, spesso poco considerato, è un settore abbastanza piccolo, che sta crescendo e si sta sviluppando e che ha saputo sfruttare alcuni punti di forza, quali la possibilità di non far ricorso alla delocalizzazione e l'esigenza di garantire standard igienico sanitari.

È un settore molto particolare che insieme, rappresentanza imprenditoriale e sindacale, abbiamo saputo considerare nella sua particolarità.

Abbiamo avuto la capacità e l'intelligenza, nel realizzare quanto scritto nel contratto, di appoggiare la nascita di alcuni strumenti, come l'Osservatorio e l'Ente Bilaterale del settore.

Voglio mettere in risalto che la realizzazione dell'Ente Bilaterale è stata possibile perché si è avuto il coraggio e la lungimiranza di mettere dei fondi a disposizione dell'Ente. Senza questa scelta probabilmente oggi non saremmo qui a parlare dei risultati positivi che sono stati raggiunti.

Inoltre, questo settore ha saputo individuare, nelle materie da trattare, delle questioni che interessano alle imprese, e delle questioni che interessano, fuori dalle ideologie, ai lavoratori.

Io ritengo che questo convegno sia importante, ed è la seconda

considerazione che faccio, perché oggi sono emersi molti contenuti.

Lo dicevo prima, vincere le sfide impone dei rapporti nuovi, impone un ragionamento di partecipazione, impone l'impostazione di nuove relazioni sindacali.

Io credo che il convegno di oggi rappresenti l'esempio di come la bilateralità possa essere un'opportunità ed un aiuto ad impostare relazioni contrattuali di tipo diverso.

I risultati della ricerca dell'Osservatorio sono delle pre-condizioni sulle quali ragionare con coerenza e consequenzialità sugli aumenti retributivi, sui diritti individuali, sulla formazione, sull'orario di lavoro. Tali presupposti non negano le differenze di ruolo fra di noi ed il fatto di rappresentare delle parti con interessi specifici, ma rappresentano una base comune sulla quale poter lavorare. Non sono molti i settori che possono vantare un conto economico di comparto. Questo riferimento ci permette di dire che questo è un settore che produce un fatturato per addetto abbastanza basso. Tuttavia se confrontato col tessile e abbigliamento, realizza invece un risultato operativo abbastanza elevato. Questi dati ci consentono di dire chi si può ragionare sulle questioni contrattuali, anche quelle più spinose, come gli incrementi retributivi, su una base di conoscenza approfondita e affrontare in modo diverso e più innovativo la contrattazione.

Lo stesso discorso può essere fatto a partire dal lavoro svolto sull'inquadramento e sulle figure professionali. Anche questo può portarci a fare dei passi avanti significativi e innovativi.

Per tutte queste considerazioni ritengo che gli spunti emersi oggi siano estremamente importanti ed interessanti e che possano aprire una fase nuova nelle nostre relazioni.

Il convegno di oggi rappresenta il consolidamento del lavoro svolto, ma anche l'apertura e l'inizio di un altro pezzo di lavoro, un'altra fase di quella scommessa da cui ero partito all'inizio, e credo che l'impegno comune di tutti sia far sì che questa scommessa, che ci ha portato a costituire l'Ente Bilaterale conseguendo i risultati illustrati oggi, si trasformi in risultati anche dal punto di vista contrattuale e di nuove relazioni industriali.

Una buona pratica

di Valeria FEDELI

Segretario Generale FILTEA CGIL

Ringrazio tutti e, a questo punto, vorrei sottolineare tre questioni che mi sono parse emergere con forza in questa giornata di lavoro.

La prima è stata posta dal Presidente AUIL. Questione che mi ha particolarmente stimolato e della quale, credo, sarà utile che anche il proseguo della attività bilaterale tenga conto, e, sulla quale vale la pena di ragionare.

Io penso che voi siate una *“buona pratica”* perchè avete assunto, da un punto di vista culturale e industriale, e, dal mio punto di vista, anche sindacale - e quindi rappresentando il valore del lavoro e dei lavoratori - la scelta di avere delle corrette relazioni industriali e sindacali, quale parte integrante della qualità e della competitività del sistema industriale delle lavanderie. Una scelta cioè di innovazione e di qualificazione del sistema a 360°. Ritengo inoltre, che questa importante scelta sia una lungimirante capacità di guardare e di costruire il futuro migliore possibile dei processi di cambiamento delle imprese del settore, la loro condizione più efficace di realizzare produttività e la capacità di stare con successo nelle nuove caratteristiche del mercato nazionale e non solo.

Secondo, suggerisco di fare grande attenzione a come si estendono e si qualificano le scelte innovative che qui sono state presentate, dalla tutela della salute e sicurezza, alla formazione, alla ricerca dei profili professionali più adeguati al cambiamento dell'organizzazione produttiva.

In particolare, mi riferisco all'importante servizio che l'Ente Bilaterale vuole prestare a tutti in materia di salute e sicurezza: quando si fanno delle cose innovative, per renderle effettivamente e complessivamente qualitative è necessario farsi sostenere dalle strutture certificate e qualificate per quel *“prodotto”*. A tal fine è utile che l'Ente Bilaterale ascolti bene quello che qui ha detto e presentato il Direttore Papa dell'INAIL. È necessario raccordarsi con l'Istituto e farsi *“verificare”* nella documentazione che forniamo. Questo aiuta, oltre che la qualità della

prestazione, la trasparenza e l'autorevolezza del servizio che si fornisce ai soggetti del sistema lavanderie. Qualità, competenze, fiducia. Un ottimo modo di qualificare sempre più il lavoro delle parti sociali all'interno delle corrette relazioni industriali.

Terzo, sono per raccogliere la proposta del Presidente AUIL dell'iniziativa pubblica. Raccoglierla nel senso che sarebbe utile promuoverla insieme. Con il lavoro importante avviato nell'Ente Bilaterale, con la ricerca e le proposte qui presentate, trovo in continuità, oltre che coerente, presentarci insieme alle istituzioni pubbliche, ai diversi soggetti esterni al sistema. La scelta, se condivisa, renderebbe anche più efficace la nostre proposte e più forte la stessa attenzione che susciteremmo all'esterno del sistema. Insomma, sarebbe una contraddizione, l'evento pubblico non figlio di una presentazione congiunta, a partire dall'analisi condivisa del settore, a partire dalle proposte che insieme si vogliono avanzare ai diversi soggetti esterni: le istituzioni, i consumatori, le regioni. Soggetti diversi che devono conoscere, valorizzare, dialogare con questo settore che noi stiamo dimostrando essere innovativo, competitivo, in grado di dare un impulso molto forte all'economia del Paese inserendosi, tra l'altro, in una fase non facile di apertura dei mercati - anche per quanto riguarda i servizi - rendendosi promotore di una corretta competizione fatta di qualità totale, di corretto impatto ambientale ed industriale, di capacità di stare sul mercato esercitando una concorrenza leale, trasparente e positiva.

Voi siete un esempio positivo su cui dobbiamo convenire tutti; comunichiamolo insieme perché, prima di tutto, se il mondo esterno non conosce il sistema, la produzione, il prodotto, l'intreccio con i temi dello sviluppo eco-compatibile, ma anche socialmente responsabile, contro l'illegalità, contro il dumping, contro l'assenza di tutti, nel rispetto delle regole, noi non trasformiamo questa operazione a forte valore aggiunto in una grande possibilità di sviluppo e innovazione.

Io credo che l'iniziativa di oggi - di cui davvero ringrazio tutti coloro che ci hanno lavorato e che quindi l'hanno resa possibile - abbia un grande valore.

Presentiamo insieme tutto questo e, nel contempo, perfezioniamo e sottoscriviamo un protocollo di relazioni industriali che completi questo

percorso, sapendo ovviamente distinguere tra gli strumenti di analisi e di proposta che le diverse parti e soggetti possono avanzare nell'Ente Bilaterale, e il nuovo protocollo di relazioni.

Ultimo flash. Voi avete una caratteristica che può farvi stare in campo anche da subito, se lo condividete, inserendovi nella discussione sulla finanziaria, con il Governo e nel dibattito fra Confindustria e le parti sociali. Lo dico in quanto voi avete due caratteristiche significative che nessuno conosce: la prima, date lavoro per il 65% a lavoratrici, lo sanno in pochi, ciò significa contribuire al raggiungimento di uno degli obiettivi dell'Agenda di Lisbona su uno dei gap più pesanti del nostro Paese che riguarda l'occupazione femminile; la seconda, emersa nell'intervento del Presidente AUIL, che ho particolarmente apprezzato, vi schierate nella modalità industriale - questo è il punto per me fondamentale - senza immaginare di correre verso il conto-terzismo per abbattere i costi, ma soprattutto per vivere di irregolarità. Voi vi state collocando con oggi, pubblicamente, dentro la battaglia trasversale che l'insieme del Paese deve fare contro ogni forma di illegalità, di frode, di evasione fiscale e contributiva. La lotta per superare il più pesante degli ostacoli del nostro Paese, cioè la troppo diffusa evasione è, e deve essere, per il Governo, per tutte le parti sociali, per ogni cittadino, una battaglia costante, coerente, capace di dare una svolta di legalità diffusa, di convivenza civile rispettosa delle regole e delle leggi.

Non voglio discutere sul cuneo fiscale, su come va attuato, non è questa la sede, non è questo il tempo, ma diciamoci insieme una cosa e diciamolo nelle diverse sedi: vogliamo che tra i diversi criteri selettivi di scelta, ve ne sia uno a monte, una discriminante, importante in generale, e per voi, qualificante per come già operate: qualunque contributo pubblico può essere dato solo a favore di quei settori di imprese di servizi che operano nella legalità e regolarità fiscale e contributiva, che si debba presentare, cioè, una specie di Durc. Ciò significa, creare un intreccio fra l'insieme delle politiche macro-economiche, scegliendo una cultura della legalità e dell'innovazione che si accompagna anche in questo modo.

Concludo riaffermando che il lavoro importantissimo che abbiamo alle spalle, svolto dall'Ente Bilaterale, ci deve consentire, se lo scegliamo

insieme, di attuare ogni qualvolta lo riteniamo utile e necessario, anche in base alle diverse questioni che per il settore si determinassero di "attualità", e che possono essere comunicate pubblicamente; proviamo a farlo insieme. Tutto ciò faciliterebbe gli stessi rapporti sindacali ai diversi livelli del sistema, oltre che realizzare una efficacia esterna verso i soggetti che dobbiamo o vogliamo coinvolgere.

Sono davvero convinta: voi siete sul serio una *"buona pratica"*, insieme, vale per noi e vale per voi, facciamola conoscere al Paese; ancora troppo spesso, soprattutto per realtà che il Paese non conosce, che non vanno sui mezzi di comunicazione di massa, troppe cose buone e serie del nostro Paese si continuano ad ignorare. Una classe dirigente industriale quale voi siete, che sceglie e dichiara di voler combattere ogni illegalità, evasione, sommerso e concorrenza sleale, va fatta conoscere al Paese, soprattutto di questi tempi, in cui, da troppi anni, prevale la logica dei "furbi", dei condoni; in cui il rispetto delle istituzioni e delle leggi faticano ad essere la scelta di tutti.

Indicazioni di prospettiva

di Pasquale ROSSETTI

Segretario Generale UILTA UIL

Le questioni evidenziate nella relazione introduttiva del Presidente Rossi, frutto d'altronde di un lavoro collegiale da parte degli organi dell'Ente, sono pienamente condivisibili e credo che anche il dibattito abbia espresso questa valutazione.

Non posso non esprimere un giudizio positivo sul lavoro svolto con i quattro progetti presentati che, da angolature diverse, non si sono limitati alla conoscenza e all'analisi dell'esistente, ma hanno già costruito delle prime risposte; l'Ente è stato quindi capace, attraverso il suo lavoro, di coniugare la conoscenza e le idee con *"il fare"*, ed è questo l'elemento importante che va evidenziato e sottolineato perché la conoscenza e l'analisi senza azioni e risultati, alla lunga, rischiano di non produrre efficacia rispetto ai problemi del settore e, fra l'altro, di non rispondere all'esigenza di accrescere le adesioni alle associazioni. Così come le adesioni al sindacato crescono laddove noi siamo capaci di offrire delle risposte ai problemi, nel momento in cui non c'è questa nostra capacità è evidente che non svolgiamo al meglio il nostro compito.

Su questo versante, quindi, ha agito bene l'Ente Bilaterale, perché è stato in grado di coniugare la conoscenza e le idee con le azioni e credo che questo principio debba essere la bussola per il futuro, mai perdere queste due dimensioni, mai smarrirle altrimenti si corre il rischio di non svolgere al meglio il proprio compito.

Una scelta più che appropriata è stata quella di iniziare a proiettare il lavoro fatto all'esterno, attraverso la scelta di questa sede, il CNEL. Sede in cui non solo proiettiamo le problematiche del settore, ma che ci consente una interazione con i versanti istituzionali che hanno un raccordo strutturato con il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro e che sono in grado, di volta in volta, come è successo oggi, di mettere in campo istanze che possono contribuire alla soluzione delle diverse problematiche individuate. Il rapporto costruito con l'NAIL, qui presente, è esempio dell'efficacia della strada intrapresa.

La cornice dentro la quale si sta muovendo l'Ente, le scelte che ha compiuto mi paiono più che mai appropriate e più che mai giuste; è stato svolto un ottimo lavoro di cui va reso plauso ai responsabili dell'Ente che hanno costruito e gestito questa iniziativa.

Altra questione che intendo sottolineare è che tutto ciò è stato possibile perché abbiamo scelto insieme, mondo delle imprese e mondo del sindacato, la strada del dialogo: questo è il punto di partenza che sta ancor prima della costituzione dell'Ente Bilaterale.

Non so se siamo arrivati a costruire un nuovo rapporto di natura "collaborativa" fra organizzazioni sindacali e mondo delle imprese che ovviamente, non significa eliminare le dinamiche sociali, ma, viceversa, provare ad indirizzarle in una logica in cui insieme costruiamo una sintesi, un "compromesso" in grado di far crescere il sistema delle imprese delle lavanderie industriali nel suo complesso, fatto di imprese e di lavoratori, ma è questa la strada che abbiamo imboccato.

È stata quindi scelta questa strada di natura collaborativa; continuo ad usare questo termine in quanto, a mio parere, dà più compiutezza e struttura al lavoro da noi svolto. In tale ottica è chiaro che il dialogo diventa la strada principale che dobbiamo percorrere per tentare di costruire le risposte più giuste e più appropriate; in questo senso l'Ente Bilaterale è la conseguenza di questa scelta, lo strumento attraverso il quale il settore delle lavanderie industriali è stato capace di investire sul suo futuro, questo è un dato importante del quale andare orgogliosi.

Per quanto riguarda la nostra categoria, che non rappresenta solo il settore delle lavanderie industriali, questa è l'esperienza di bilateralità più avanzata, più importante e più concreta.

Credo infine di poter ribadire che abbiamo fatto bene e si può ancora fare meglio; su questo versante occorre il pieno impegno nella direzione tracciata dalla relazione introduttiva del Presidente; essa ci offre una fotografia della situazione esistente, arricchita dal dibattito, ma anche un'indicazione di prospettiva che ci può consentire di fare di più e meglio per il settore delle lavanderie industriali e per i lavoratori e le aziende che lo compongono.

Conclusioni

di Edoardo ROSSI

Presidente EBLI

Gli ultimi interventi del Presidente AUIL Maurizio Genesini e dei Segretari Generali di FEMCA FILTEA e UILTA - Sergio Spiller, Valeria Fedeli e Pasquale Rossetti - mi mettono al riparo dalla necessità di aggiungere ulteriori considerazioni e valutazioni a conclusione del nostro convegno.

È mia convinzione, spero condivisa, che il successo dell'iniziativa stia non soltanto nella vostra presenza, che già di per sé è un dato assolutamente significativo ed importante, ma anche nella partecipazione degli illustri ospiti e degli esperti che ci hanno accompagnato in questa prima fase di realizzazione e divulgazione dei progetti fin qui attuati.

Questo ampio quadro di iniziative realizzate, ed in via di ulteriore sviluppo, che hanno segnato la vita dell'Ente e la sua forte caratterizzazione in termini di struttura di supporto e servizio per la crescita delle aziende e dei lavoratori, mi dà l'opportunità di riprendere, seppur brevemente, alcuni spunti di grande interesse che sono emersi nel corso dei lavori.

Il Primo Rapporto curato dal dott. Marco Ricchetti rappresenta, di fatto, l'avvio di un Osservatorio sul settore che ha avuto il pregio di realizzare la prima fotografia del comparto evidenziandone luci (la tendenza all'espansione del fatturato) e ombre (sottodimensionamento delle imprese, poca presenza al sud e poca incisività in alcuni settori a cui destinare i servizi, turismo ad esempio).

La ricerca sui costi industriali curata dal prof. Franco Miroglio ha colto pienamente l'obiettivo di fornire a tutti gli operatori delle industrie di lavanderia, ma anche ai soggetti istituzionali che a vario titolo interagiscono con il settore, utili riferimenti a supporto della crescita e della qualità dei servizi offerti. L'attenzione, per noi, cade subito su quel "medio normale" attribuito al costo di riferimento da individuare, quasi a sottolineare lo sforzo che si vuole compiere per assicurare normalità ad un contesto produttivo e di fornitura che ancora risente di concorrenza sleale ed ambiti di illegalità.

Concorrenza sleale ed illegalità danneggiano le aziende che si muovono nel solco della legalità e che noi intendiamo difendere.

Anche la condizione dei lavoratori è sicuramente legata ad un giusto prezzo che contenga al suo interno il costo del lavoro fissato nell'ambito del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

In questo senso, l'avvio della seconda fase rappresenta un passo avanti. Dopo il contributo alla difesa della legalità, il controllo della redditività dei costi ha come conseguenza l'adeguamento dei parametri di costo e, dunque, una visione gestionale dell'azienda più sana.

Da non trascurare il supporto che l'EBLI, attraverso la Bocconi, fornirà alle aziende in materia di formazione finalizzata a trasferire le competenze necessarie a garantire uno sviluppo controllato delle aziende, che significa anche stabilità dei posti di lavoro e rispetto delle condizioni di lavoro comunemente inserite nei contratti.

Molto interessante per noi l'analisi dei sistemi organizzativi aziendali curata dal dott. Mauro Brustia. E' da qui, infatti, che provengono le informazioni utili per comprendere meglio il funzionamento delle aziende del settore nelle specificità derivanti da aspetti dimensionali, mercato di riferimento e collocazione geografica.

È utile conoscere i modelli organizzativi per indirizzare le politiche di contrattazione e di sostegno allo sviluppo del settore. In tal senso, i profili professionali sono utile declinazione di riferimento.

Rimane il problema di fondo, che non riguarda direttamente il lavoro svolto dall'EBLI, di renderli effettivamente aggiornati in tempo reale e di garantire la loro utilità in termini formativi e contrattuali.

Particolarmente utile ed innovativa ci è sembrata l'acquisizione di una piattaforma e-learning in materia di sicurezza sul lavoro, orientata all'impresa attraverso sistemi di autogestione dei moduli da destinare ai lavoratori.

Due cose ci hanno guidato insieme al dott. Raffaele Saccà che ha progettato il sistema:

- portare all'interno di un sistema bilaterale un servizio tecnologico utile alla circolazione dei contenuti e delle informazioni, che in un futuro può costituire la base di una vera e propria comunità geograficamente distribuita;

- garantire alle aziende una loro autonomia di impostazione nelle attività di "informazione e formazione", mantenendo comunque la garanzia di uno standard di riferimento nazionale e condiviso dalle parti sociali.

La sicurezza è un aspetto centrale.

Importante la prima fase che ha visto raggiungere il risultato di creazione dello strumento formativo (flessibile e riutilizzabile per qualsiasi contenuto) e di realizzazione dei contenuti di base.

Necessario, interessantissimo e innovativo l'obiettivo, che sarà raggiunto entro fine anno, di fornire informazioni di dettaglio, verticali e specialistiche sui rischi propri di ogni singola attività e lavorazione svolta nell'impresa.

Duplica il risultato: sicurezza per il lavoratore, riferimento di messa a norma per il datore di lavoro, quest'ultima nelle nostre intenzioni condivisa con l'INAL.

Infine, le due importanti iniziative annunciate in questa occasione, le convenzioni con il CNEL e con l'INAIL, credo corrispondano all'esigenza di far sì che l'EBLI possa confrontarsi in modo sinergico con il mondo esterno.

Tutto ciò è motivo, per me personalmente e per l'intero Consiglio Direttivo EBLI, di particolare soddisfazione per la piena riuscita di quest'iniziativa.

In particolare, voglio esprimere la mia sincera gratitudine a tutti voi per la numerosa e qualificata presenza e a tutti coloro, in particolare la d.ssa Daniela Passione, che con il loro lavoro, la loro professionalità ed impegno hanno reso possibile il successo di quest'evento.

Grazie ancora a tutti e arrivederci a presto.

Foto del convegno

CNEL - Roma, 20 Giugno 2006









Edoardo ROSSI

Presidente EBLI



Antonio MARZANO

Presidente CNEL



Giuseppe ACOCELLA

Vice Presidente CNEL



Franco PAPA

Direttore Centrale Prevenzione INAIL



Marco RICCHETTI

Presidente Hermes Lab



Franco MIROGLIO

*Docente
Bocconi School of Management
Area Amministrazione e Controllo*



Raffaele SACCÀ

*Esperto in sistemi di supporto
alla formazione*



Mauro BRUSTIA

Esperto in sviluppo organizzativo



Carlo NOTO LA DIEGA

Presidente FISE



Maurizio GENESINI

Presidente AUIL



Sergio SPILLER

*Segretario Generale Aggiunto
FEMCA CISL*



Valeria FEDELI

Segretario Generale FILTEA CGIL



Pasquale ROSSETTI

Segretario Generale UILTA UIL



Finito di stampare nel mese di Dicembre 2006

Poligrafica Laziale srl
www.poligraficalaziale.it