

ANIP  
ROAD  
SHOW #7

# Industria & Facility Management

*Innovazione e Digital Transformation  
per il Settore dei Servizi Integrati in Italia*

martedì  
**16 aprile 2019**  
ore 10:00

Sala conferenze - Palazzo Torriani  
Confindustria Udine  
**L.go Carlo Melzi 2, UDINE**

**la partecipazione è gratuita**  
si prega di confermare la partecipazione  
a **[organizzazione@anipservizi.it](mailto:organizzazione@anipservizi.it)**

organizzato da:  **ANIP**  
SERVIZI

con  **GSA**  
GRUPPO SERVIZI ASSOCIATI

 **Euro & Promos**

## FOCUS TEMATICI

## PROGRAMMA

### FOCUS TEMATICI

- > IL FACILITY MANAGEMENT
- > LA NUOVA FEDERAZIONE DEI SERVIZI INDUSTRIALI
- > ECONOMIA CIRCOLARE E INDUSTRIA 4.0, BINOMIO STRATEGICO PER IL FM
- > FACILITY 4.0, L'ERA DEI "SERVIZI INTELLIGENTI"
- > UNA RETE DI IMPRESE PER IL FACILITY MANAGEMENT IN ITALIA.
- > IL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI
- > ACCOUNTABILITY E FAIR COMPETITION
- > LA PROPOSTA DI UNA LEGGE QUADRO SUI SERVIZI
- > LINEE GUIDA EUROPEE PER SELEZIONARE IL MIGLIOR VALORE
- > SERVIZI PER LA VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI
- > LA RIGENERAZIONE URBANA E IL "FACILITY DELLE CITTÀ"

## FOCUS TEMATICI

### > IL FACILITY MANAGEMENT

Il comparto dei servizi di "Facility Management" per la gestione integrata e coordinata degli spazi, dei servizi e delle infrastrutture e la valorizzazione dei patrimoni immobiliari e urbani pubblici (manutenzione, pulizia, igiene ambientale, energia, security, logistica, ecc.) è un settore di mercato "labour intensive", cui appartengono migliaia di PMI e diversi grandi operatori, in continua e costante crescita (dal 2014 ad oggi + 5,5 punti contro un calo del manifatturiero del 6.5% - dati Centro Studi di Confindustria ottobre 2016), nonostante la crisi che ha condotto alla contrazione di altri settori, con un impatto enorme in termini occupazionali (2,5 milioni di occupati potenziali del comparto - 135 miliardi di euro è il mercato potenziale complessivo stimato per il settore).

Questo variegato e complesso settore economico avanzato, ormai strutturato come vera e propria "industria dei servizi", ha, oggi, molteplici sfide davanti a sé: rafforzare una nuova identità di comparto produttivo capace di interpretare i tratti comuni di attività anche molto diverse tra loro, proporsi, ormai ufficialmente, come vero e proprio comparto industriale diventato fondamentale per la "vita" delle metropoli e del sistema produttivo del paese perché capace di una capacità progettuale e di intervento innovativa in diversi settori nevralgici dell'economia nazionale.

### > LA NUOVA FEDERAZIONE DEI SERVIZI INDUSTRIALI

Il progetto per la costituzione di una rappresentanza unitaria del settore del "facility management" all'interno di Confindustria prosegue il suo percorso, anche dal punto di vista formale: dopo che ANIP e ASSOSISTEMA hanno firmato il primo protocollo d'intesa per dar vita a una federazione dei servizi all'interno del mondo confindustriale in grado di compattare, per la prima volta, la rappresentanza del settore all'interno di un più ampio organismo unitario; oggi diventano Compagni di strada ANIP, ASSOSISTEMA, UNIFERR e ANID.. Si definiscono gli obiettivi e le attività mentre si allarga la platea delle associazioni coinvolte. Un percorso iniziato con il past-president di viale dell'astronomia, Giorgio Squinzi, e che prosegue sotto la guida della Presidenza di Vincenzo Boccia che ha ritenuto di condividere la necessità di arrivare a costituire quella "Industria dei servizi" che fosse un punto di riferimento per tutto il nostro comparto, candidandosi a giocare un ruolo da protagonista nel futuro del paese. Un progetto mirato a rafforzare la rappresentatività e le istanze delle numerose imprese del settore, nei confronti delle Istituzioni, degli organi politici e degli stakeholder di riferimento.

La costituzione di una nuova federazione dei servizi, oltre che avviare politiche e attività comuni per il riposizionamento e la qualificazione dell'industria dei servizi finalizzate a rafforzare la rappresentatività delle imprese riconducibili al settore, si prefigge lo scopo di svolgere attività di formazione e qualificazione degli imprenditori e delle imprese associate; avviare iniziative volte alla ricerca e all'inclusione nel progetto di rappresentanza di altri soggetti esistenti o di nuova costituzione che fanno riferimento ad altri settori operanti e riconoscibili all'interno del comparto dei "servizi industriali".

## > ECONOMIA CIRCOLARE E INDUSTRIA 4.0, BINOMIO STRATEGICO PER IL FM

Quanto pesa l'innovazione del settore dei servizi? Quanto potrà aiutare le nostre aziende nel percorrere il necessario sentiero della Sostenibilità? In un settore labour intensive come il FM, considerata la centralità del fattore umano, le risposte a questioni così ampie non sono facili, tantomeno immediate. Eppure Life 2018 vorrà dare il proprio contributo al dibattito, scandagliando i temi di un quanto mai attuale «4.0». Innovazione come 'macro tema' che si innesta nel percorso dell'economia circolare, dell'Iot, della sostenibilità ambientale: LIFE 2018 vuole contribuire alla 'costruzione' di un Facility management che punta all'eccellenza, sempre più 'smart and green' ed efficiente sotto il profilo delle risorse energetiche.

La sostenibilità ambientale è un aspetto da tenere in considerazione, codificato nella normativa europea, sia in quella nazionale: Grazie ai criteri Ecolabel Ue adottati dalla commissione Europea, vengono affrontati i principali impatti ambientali legati ai servizi di pulizia. Le aziende certificate Ecolabel Ue che offrono questi servizi potranno dimostrare la loro 'eco-efficienza' partecipando alle gare degli appalti pubblici 'verdi', i cosiddetti Green public procurement (Gpp). Con l'etichetta europea verrà anche attestato l'impegno delle imprese per il benessere e la sicurezza dei propri dipendenti, dando la garanzia di una riduzione di esposizione alle sostanze tossiche; la priorità sarà data a prodotti per la pulizia con etichette di tipo ISO 1 (14024) come il marchio Ecolabel Ue, Nordic Swan e Blauer Engel. In questo modo nella gara di affidamento dell'appalto il prezzo non più l'elemento principale di differenziazione, dal momento che aver cura degli aspetti sociali e ambientali sta diventando un orientamento di visione generale.

Interesserà all'ampia schiera di aziende fornitrici, ed al comparto nel suo insieme, anche il tema dell'Impronta ambientale dei prodotti, previsto dall'articolo 21 della Legge 221/2015, e denominato "Made Green in Italy". Per prodotti Made Green in Italy si intendono i prodotti Made in Italy che presentano prestazioni ambientali pari o superiori ai benchmark di riferimento, la valutazione delle quali è effettuata secondo il metodo PEF (Product Environmental Footprint, metodo che determina l'impronta ambientale di un prodotto).

Gli aspetti normativi arrivano a compimento in un fase molto avanzata della Ricerca Italiana in tema di sostenibilità e circolarità. A tal proposito non possiamo che salutare con interesse le ricerche del mondo accademico messe a disposizione delle aziende, anche nel comparto dei servizi. Oggi è possibile valutare il grado di sostenibilità e circolarità di un'azienda, veri e propri 'tool' che consentono una analisi veloce e puntuale, orientata a quantificare in maniera concreta i vantaggi (sia ambientali sia economici) di soluzioni 'circolari' raffrontate a procedure 'classiche' e non circolari.

Non mancherà, in LIFE 2018, il grande tema dell'Impresa 4.0 destinata ad avere un forte impatto nel mondo del Facility. A partire dai lavoratori che dovranno essere formati all'uso di nuovi strumenti tecnologici, sempre più connessi alla rete grazie alla quale controllare le prestazioni per essere più efficienti e a minor impatto ambientale.

Il tema dell'innovazione ci consentirà di fare il punto sul mondo del Facility ai tempi del Cloud, ma essere davvero efficace, avrà bisogno di un nuovo approccio culturale anche da parte dei nostri manager.

## > FACILITY 4.0, L'ERA DEI "SERVIZI INTELLIGENTI"

Internet of things, Sharing economy, big data, industria 4.0

Innovazione, ICT, condivisione ed efficienza attraverso l'integrazione del sistema "industria-servizi": tutto questo è l'impresa di "facility 4.0", un settore dove la ricerca e l'innovazione sono, da anni, l'asset strategico di sviluppo e che sta entrando nell'era dei "servizi intelligenti".

L'avvento delle comunicazioni M2M (machine-to-machine) sta rivoluzionando il modo tradizionale di operare nel mondo dei servizi. La nuova frontiera dell'automazione permetterà una integrazione di sistema tra fornitori di servizi e strutture (immobili, industria ecc.) che promette livelli di efficienza impensabili fino a qualche anno fa con ricadute forti in termini di gestione energetica, quindi, sostenibilità.

Con un'altra strategica novità del comparto multiservizi: il percorso di innovazione tecnologica non sarà "sostitutivo" della forza lavoro, ma qualificante. "Anche in questo ambito vogliamo marcare la differenza rispetto ad altri comparti - dichiara Lorenzo Mattioli, presidente di ANIP - rimarremo un settore "labour intensive" perché nelle nostre imprese l'innovazione tecnologica non eliminerà posti di lavoro ma porterà nuova qualificazione e professionalizzazione dei nostri collaboratori. Insomma, con uno slogan, macchine "per" il lavoro dell'uomo non "contro" il lavoro dell'uomo".

Una storia che incontra, e sposa, la nuova strategia del governo scritta nel "Piano Nazionale Industria 4.0" per un paese "ancora più avanzato e verde" che punta alla "neutralità tecnologica - spiega il ministro Carlo Calenda presentando il decreto del MISE che stanziava 9 miliardi di euro per i prossimi vent'anni sulle rinnovabili. "Sono circa 480 milioni di euro l'anno per 20 anni e saranno ripartiti per un 50% sulle tecnologie quasi in equilibrio come l'eolico, un 25% sulle tecnologie di frontiera come la geotermia e il termodinamico e un altro 25% per l'economia circolare, come le biomasse e le fonti di scarto".

Il futuro "sostenibile" del Paese passa attraverso i servizi. Per efficientare i sistemi (le città smart: con i loro elementi fisici e i loro flussi immateriali), contenere i grandi sprechi, quindi per migliorare la sostenibilità ambientale è necessario gestire e condividere conoscenze soprattutto in chiave di "efficienza energetica" e "innovazione digitale" il sistema "immobili - città". Un prodotto, un'impresa, un'azienda, un immobile, un comparto urbano per essere energeticamente efficiente, rinnovabile e a basso impatto ambientale non va solo progettato in tal senso ma, soprattutto va gestito, mantenuto e condiviso in un'ottica di sviluppo ad impatto zero, anche economico, attraverso una condivisione intelligente delle innovazioni tecnologiche legate all'apporto del digitale. Il facility management si rivela un aspetto strategico prioritario nella sfida per una economy 4.0 "smart&green" in grado di combinare, efficienza dei costi globali, riduzione dell'impatto ambientale, maggiore integrazione tra prodotti e servizi, soprattutto attraverso la vocazione del settore e delle imprese ad una forte innovazione tecnologica.

## > UNA RETE DI IMPRESE PER IL FACILITY MANAGEMENT IN ITALIA.

Uno dei principali input che ANIP vuole offrire al variegato mondo dei Servizi integrati, è lo stimolo a valorizzare il network di imprese che esiste intorno al Facility, una filiera vastissima che, oggi, pare quanto mai slegata e perciò bisognosa di consapevolezza e di testare nuovi percorsi per la propria espansione nel mercato. Una sistema a rete dove le imprese imprenditori si impegnano a collaborare al fine di accrescere, sia individualmente che collettivamente, la propria capacità innovativa e la propria competitività, senza perdere la propria autonomia, centralità, storia e identità.

Da quali soggetti/istanze è composta la rete dell'impresa dei Servizi? Vorremmo, infatti, che oltre alle aziende che erogano il servizio, si mettesse in risalto il ruolo irrinunciabile di fornitori e distributori, così come quello delle molte figure impegnate nella consulenze tecniche o legali in relazione alla progettazione di servizi e partecipazione alle gare d'appalto. Vogliamo definire quanto sia vasto il network dei Servizi, e come ogni tassello sia funzionale e irrinunciabile, con l'obiettivo di valorizzare il singolo e la filiera, affinché il comparto sia sempre più solido e maturo per una attività di tipo industriale.

Molti sono gli ambiti che riguardano direttamente un sistema organizzato come rete di imprese, tra i principali:

-Qualità e formazione -Risorse Umane e Amministrazione -Acquisti e forniture  
-Ricerca Sviluppo e Innovazione -Marketing - Export ed Internazionalizzazione

Così come numerose sono le opportunità:

- mettere a fattor comune le conoscenze dei singoli stimolando l'innovazione (di processo e di prodotto);
- favorire l'integrazione di filiera, sia in verticale sia in orizzontale tra tutti i partner della rete;
- aggregare insieme anche aziende localizzate in territori lontani e di settori diversi valorizzandone le interazioni, generando risparmi di scala e migliorando la qualità del bene/servizio realizzato;
- favorire e potenziare la visibilità delle aziende in Rete;
- migliorare il rapporto con il sistema finanziario;
- presentare ai clienti un'offerta più completa (offerta integrata di Rete);
- contare su maggiore capacità produttiva, maggiore capacità di investimento e la maggiore capacità innovativa;
- ottimizzare la gestione di aspetti organizzativi strategici (ad es. welfare)
- Reti eccellenti vengono premiate tramite vantaggi e agevolazioni per esempio in ambito confindustriale.

Il successo e i vantaggi raggiunti in un sistema a RETE è ben descritto nel 'REPORT SULLE RETI DI IMPRESE IN ITALIA' di Confindustria relativo al primo semestre 2018, che indica:

- totale reti d'impresa: 4.776 - 85% di reti-contratto - di cui +458 contratti di rete registrati nella prima metà del 2018. Il tasso semestrale di crescita del fenomeno risulta pari a +10,6%;
- totale imprese in rete: 29.803, di cui +6.451 imprese nel primo semestre 2018.

Con riferimento al focus sui dati territoriali e settoriali, nel primo semestre dell'anno la crescita ha interessato pressoché tutti i territori italiani, seppure con una velocità differenziata in alcune aree (in particolare nel Lazio, Umbria, Molise e Campania); i principali settori economici in cui le imprese stipulano contratti di rete sono l'agricoltura (21%) e la manifattura (20%), seguite da commercio e costruzioni (9%), mentre i contratti di rete relativi ai servizi stentano a partire.

## > IL NUOVO CODICE DEGLI APPALTI

Dopo un lavoro durato più di qualche anno, il Nuovo Codice Degli Appalti da aprile del 2016 è legge dello stato. Un complesso normativo che per il nostro settore si profila essere uno spartiacque nelle modalità di operare per le aziende impegnate nel settore dei servizi integrati in genere, a partire dalla loro partecipazione agli appalti pubblici. Si apre, a questo punto, a due anni dalla sua pubblicazione, un ulteriore percorso di adeguamento procedurale e di riforma, in attesa dei provvedimenti attuativi (ci sarà un vero e proprio regolamento che sostituirà l'elaborazione di "linee guide" che ANAC stava producendo); un periodo di riallineamento, che si spera sia rapido per le aziende del settore visto che il Decreto è già "operante" e richiederà approfondimenti e nuovi riferimenti, sia per gli operatori sia per il legislatore stesso.

L'ANIP in tal senso sta promuovendo l'organizzazione di diversi Tavoli tecnici e operativi che vedranno la partecipazione di alcune consulenze qualificate in materia, finalizzati ad orientare e seguire i propri associati in questo momento di cambio delle regole che, se non ben gestito, potrebbe preludere, in maniera preoccupante, ad una ulteriore empassa del sistema degli appalti pubblici. Tra le principali novità della normativa relativa agli appalti, evidenziamo i seguenti punti:

la semplificazione: si è passati dai 660 articoli precedenti ai 217 oggi in vigore e si prevede una ulteriore diminuzione;

per le grandi opere infrastrutturali è previsto il ricorso al pubblico dibattito da valutare di volta in volta quando dovrà essere utilizzato;

cambia anche la procedura di qualificazione delle stazioni appaltanti ed è introdotto il rating delle imprese, uno dei cambiamenti più rilevanti subito in vigore è sicuramente il divieto di appalto integrato nei lavori pubblici limitato ai soli casi di rilevante contenuto tecnologico dell'opera;

importante novità anche sul massimo ribasso, criterio di aggiudicazione prima libero, e che da oggi diventa possibile solo fino a un milione di euro, Per l'aggiudicazione delle gare d'appalto per ora il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa non è la prerogativa: significa che per i lavori di importo superiore alla soglia EU, il prezzo non dovrà sempre essere controbilanciato da valutazioni sulla qualità delle proposte presentate.



## > ACCOUNTABILITY E FAIR COMPETITION

1. I contratti per i servizi agli immobili delle Pubbliche Amministrazioni, in particolar modo quelli di grande rilievo, anche quelli aggiudicati mediante Convenzioni o Accordi Quadro dalle Centrali di Committenza, sono stati negli ultimi anni oggetto di una dannosa e insostenibile competizione da parte di molte imprese, favorita da bandi al massimo ribasso, mal redatti da alcune stazioni appaltanti poco qualificate.
2. Forte è il rischio di inquinare la fase della competizione con accordi collusivi e la fase dell'esecuzione contrattuale con le pratiche illegali volte a far quadrare i conti delle offerte insostenibili. E spesso si assiste comunque alla crisi aziendale dell'Impresa fornitrice.
3. Questi contratti presentano enormi complessità e la verifica dei risultati effettivamente raggiunti in fase di esecuzione contrattuale richiede specifiche professionalità, speciale strumentazione e fondi a bilancio, di cui normalmente le PA non dispongono.
4. Inoltre, le recenti rincorse a inspiegabili ribassi nelle offerte di gara, sono alimentate dalla consapevolezza che i controlli in sede di esecuzione contrattuale saranno nulli, scarsi, oppure - peggio - particolarmente esposti a indebite pressioni su risultati non facilmente misurabili dalla Pubblica Amministrazione e neppure dagli ordinari organi preposti al controllo amministrativo delle forniture.
5. L'impatto sulla qualità dei servizi (pulizia degli uffici, scuole, caserme, tribunali, ecc.) è spesso notevole innalzando i rischi per la salute pubblica, diventando addirittura letale nel caso delle pulizie ospedaliere.

La risoluzione deve coinvolgere le Imprese e la Committenza pubblica, a vantaggio del sistema economico, dei cittadini della legalità.

1. Le Imprese si devono impegnare sul campo dell'accountability, tracciando le origini e le responsabilità interne di ciascun risultato, associandovi le relative responsabilità individuali e le conseguenti politiche meritocratiche.
2. Il Sistema della committenza pubblica deve rendere impossibile barare in sede di offerta, disponendo verifiche obbligatorie, per i contratti sopra 5 milioni di euro, da parte di soggetti terzi (organismi di ispezione certificati e/o soggetti pubblici qualificati), dei risultati effettivamente raggiunti dalle forniture di grande rilievo, finanziati dal costo della stessa fornitura e dalle penali applicate agli inadempienti.

## > LA PROPOSTA DI UNA LEGGE QUADRO SUI SERVIZI

La proposta di legge sui Servizi rappresenta sin dal 2014 un obiettivo mai venuto meno per ANIP-Confindustria. Il progetto mira a colmare un gap legislativo che, allo stato attuale, è causa di ingenti perdite economiche per le nostre imprese, tali da minarne la capacità di espansione e l'operatività nel complesso segmento dei servizi integrati. Come noto - nell'attuale sistema degli appalti - registriamo e stigmatizziamo da anni il fenomeno dalle aggiudicazioni al massimo ribasso, dalle offerte anomale che abbassano



la qualità dei servizi resi, riflettendosi altresì sulla collettività e sui lavoratori le cui condizioni non possono che peggiorare laddove si continui con tale pratica.

Il progetto di una legge quadro mira a: delineare il perimetro del comparto dei servizi di « facility », « facility management », « global service » e « city global » spingendo verso una migliore qualificazione dei servizi resi e incrementando la qualità e l'innovazione tecnologica nel settore; definire la « carta di identità » delle imprese operanti nel comparto, le quali svolgono un'importante funzione di sostegno alle pubbliche amministrazioni e alle imprese, dando risposta alle sempre maggiori esigenze di esternalizzazione e razionalizzazione di detti servizi propri sia della committenza pubblica, sia della committenza privata; dare la giusta dignità a un settore che, anche in un momento di grave crisi e recessione economica – e non solo – come l'attuale, continua a garantire, incrementandoli, lavoro e occupazione e a produrre ricchezza per il « Sistema Paese ».

Obiettivi:

favorire la maggiore liberalizzare i servizi di gestione degli immobili;  
razionalizzare le procedure ad evidenza pubblica secondo principi di riduzione dei costi e di semplificazione delle pratiche amministrative;  
favorire lo sviluppo di occupazione regolare e contrastare il lavoro nero;  
tutelare le imprese nelle ipotesi di ritardo nei pagamenti dei corrispettivi;  
favorire l'ordinato sviluppo del settore.

Il progetto prevede anche degli strumenti tesi ad arginare gli effetti infausti provocati dall'annoso problema del ritardo nei pagamenti: questione questa peraltro strettamente connessa con le problematiche afferenti all'accesso al credito, particolarmente sentite dalle imprese del settore. In tale ambito da un lato, soprattutto a beneficio dei lavoratori, è prevista una vera e propria forma di responsabilità solidale delle stazioni appaltanti (committenti pubblici) in caso di omesso versamento da parte degli appaltatori e dei subappaltatori delle retribuzioni e dei contributi previdenziali dovuti ai propri lavoratori per l'esecuzione dell'appalto – cercando, peraltro, con ciò di uniformare sul punto la normativa vigente per i committenti pubblici a quella in vigore per la committenza privata; dall'altro lato si introduce un'apposita disciplina per favorire l'accesso al credito da parte delle imprese di settore, tenendo in debita considerazione sia che tali imprese sono labour intensive, sia la circostanza che le medesime imprese (proprio per la tipologia di servizi prestati e, quindi, a differenza di quelle operanti, ad esempio, nel settore dell'edilizia e della manifattura) non hanno a disposizione i beni e, più in generale, gli asset abitualmente ritenuti idonei dal mercato creditizio ai fini della concessione del credito.

Infine, un ulteriore ambito di intervento prioritario si è delineato in relazione alla previsione di disposizioni in tema di formazione professionale nel settore di interesse. In particolare, si segnala la proposta di istituire uno specifico indirizzo per i percorsi di studio degli istituti professionali nonché, a livello regionale, appositi corsi di formazione professionale.

La legge stabilisce con chiarezza cosa si intenda per servizi di Facility. In particolare, le definizioni di facility, servizi di facility, facility management, global service e city global o facility management urbano costituiscono il punto di partenza per una migliore

qualificazione dei servizi resi ai fini dell'incremento della qualità dei servizi resi anche attraverso un sempre maggiore ricorso all'innovazione tecnologica nel settore nonché per la «tipizzazione» delle relative forme contrattuali.

Con riferimento all'ambito di applicazione oggettivo è stata integrata la definizione di servizi di facility management già contenuta nelle norme UNI, prevedendo espressamente le singole tipologie di servizi di facility disciplinati dalla proposta di legge. In tale contesto, si segnalano, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria di immobili e di impianti, di progettazione e costruzione interventi di riqualificazione e manutentivi tesi anche al risparmio e all'efficientamento energetico, di pulizia, di illuminazione e di sicurezza.

Alla luce delle novità normative sopraggiunte in materia di Appalti, ANIP-Confindustria vuole ulteriormente migliorare la proposta di legge sui Servizi, ma soprattutto avvierà un percorso di dialogo con i soggetti coinvolti e con il Governo, per concepire un provvedimento utile, efficace e sempre più puntuale. Ideale culmine di tale percorso virtuoso, viene individuato da ANIP - Confindustria nella possibilità di attribuire una Delega ad hoc per i Servizi da parte del Governo, così da sancire – a livello politico e istituzionale – l'acclarata importanza che il settore riveste nel sistema economico italiano.

## > LINEE GUIDA EUROPEE PER SELEZIONARE IL MIGLIOR VALORE

ANIP - Confindustria ha partecipato al lavoro, durato più di un anno, programmato dalle Organizzazioni sindacali europee (UNI Europa). La FENI/EFCI, - che rappresenta a livello comunitario le imprese di servizi con il sostegno finanziario - e della Commissione Europea, per la redazione e la presentazione di una GUIDA per "selezionare il miglior valore per le organizzazioni pubbliche e private che aggiudicano contratti per servizi di pulizia.

Attraverso il confronto tra i diversi soggetti coinvolti, finalmente lo scorso 17 maggio a Bruxelles in collaborazione con FENI/EFCI e UNI Europa, sono stati presentati gli esiti di questo lavoro e la guida ufficiale. Un evento molto importante che ha visto una nutrita delegazione di ANIP - Confindustria capitanata dal Presidente Mattioli e dal vicepresidente Navarra che ha seguito il lavoro da vicino come vicepresidente di EFCI/FENI.

La guida, pubblicata in 12 lingue, è rivolta principalmente ad assistere il committente nella procedura di appalto sottolineando i vantaggi nello scegliere servizi di qualità. Essendo stata elaborata di concerto con le parti sociali europee dell'industria dei servizi di pulizia, offre un approccio unico alla selezione del "miglior valore", potenziando l'esperienza del settore dei servizi di pulizia. Per la stessa ragione, la guida illustra come l'industria dei servizi di pulizia debba essere considerata come un partner nel processo dei servizi di fornitura.

Si intende con il concetto di "miglior valore" definire un sistema in base al quale classificare e ponderare, rispetto al prezzo, i vari elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta che risponde al meglio alle preferenze ed esigenze specifiche del committente e che rappresenta, quindi, l'offerta economicamente più vantaggiosa.

Con questa guida, le parti sociali vogliono aiutare a capire il modo per includere e misurare la qualità e gli aspetti sociali nelle loro procedure di appalto. Mentre la qualità dei servizi di pulizia è determinata dal pregio tecnico e dalla capacità professionale, gli aspetti sociali includono il rispetto dei contratti collettivi e di buone condizioni di lavoro. Qualità e aspetti sociali rappresentano due facce della stessa medaglia, due elementi che se non presi in considerazione favoriscono la concorrenza sleale fra imprese e il dumping sociale dei dipendenti.

I servizi di pulizia sono ad alta intensità di manodopera. Il labour intensive rappresenta circa l'85% dei costi, motivo per cui viene evidenziato che aggiudicare contratti esclusivamente in base a prezzi e costi ha come conseguenza quella di avere più problemi di ottenere qualità e l'aumento di pratiche scorrette.

La redazione della guida è anche stata l'occasione per aggiornare i "numeri" del settore del cleaning in Europa. Secondo lo studio 2016 (dati 2014) condotto dall'EFCE, le imprese appaltatrici di servizi di pulizia hanno realizzato un fatturato totale di 73.925 miliardi di euro nei 20 paesi europei oggetto dello studio. Questo rappresenta un aumento del 14,5% in due anni (2012 – 2014). In media, la crescita media annua del fatturato nel settore è del 9,35% negli ultimi 24 anni:

nel 2014, il numero totale di imprese appaltatrici di servizi di pulizia è stato di oltre 171.560.

Si tratta di un leggero aumento rispetto al 2012, che conferma una maggiore concentrazione di aziende che erano state registrate nei periodi precedenti.

Nel 2014, l'industria dei servizi di pulizia contava oltre 3,39 milioni di occupati, in crescita del 2% rispetto al 2012. Dato che i servizi di pulizia sono attività ad elevata intensità di manodopera, la crescita del fatturato nel settore si traduce chiaramente in un aumento dell'occupazione in tutta Europa. Di fatto, la crescita media annua dell'occupazione nel settore è del 4,13% negli ultimi 24 anni.

## > SERVIZI PER LA VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI

Il ruolo del facility nella valorizzazione e gestione del più grande patrimonio Italiano  
Il sistema dei Beni Culturali in Italia, è il più grande patrimonio culturale esistente al mondo.

4.739 musei e istituzioni similari, pubblici e privati, aperti al pubblico, dei quali: 399 gestiti dallo Stato, 1953 gestiti dai Comuni, 2387 dipendenti da altri soggetti pubblici e private, (in termini assoluti l'Italia precede la Cina con 48 siti, e la Spagna con 44, e in termini relativi dove l'Italia conta c.ca 17 siti per 100.000 km<sup>2</sup>, contro i 12 del Regno Unito e gli 11 della Germania).

Nel 2015 i musei statali hanno incassato 155 milioni di euro ,( il Louvre, da solo, ne incassa circa 100). È vero che l'obiettivo dei siti culturali non è fare business, ma è anche vero che secondo uno studio della European House – Ambrosetti del 2010, per ogni di euro investito nel settore culturale, l'impatto (diretto, indiretto e indotto) sul sistema economico è di 2,49 euro.

Un potenziale ancora inespresso: le pagine di cronaca sono pieni di notizie sulla carenza di capacità manageriali e di programmazione nella gestione dei beni culturali, sui

frequenti fenomeni di incuria o degrado, che restituiscono un quadro complessivo molto critico dove l'esigenza di una piena valorizzazione e modernizzazione del sistema sembra ad oggi una necessità, più che una opportunità.

In questa direzione il MIBACT, sviluppando il concetto introdotto dalla legge Ronchey di "imprenditorializzazione del settore", ha promosso due strategie parallele che puntano: alla valorizzazione, con politiche di partenariato pubblico-privato; alla modernizzazione ed efficientamento del settore, con processi di semplificazione delle procedure amministrativo-burocratiche, puntando all'innovazione, in senso manageriale, degli ambiti di competenze, dove la gestione integrata dei servizi esternalizzata è la soluzione da percorrere.

In questo ambito, le aziende di Facility Management, con il loro know-how gestionale, sono le uniche in grado di offrire quel supporto strategico di servizi per la gestione dei Beni Culturali, necessari per innalzare il livello di qualità dei servizi e permettere una fruizione moderna e sostenibile di questo enorme patrimonio del Paese. Come?

Il MIBACT ha individuato diverse macro categorie di servizi di facility management:

Manutenzione/Conservazione dei Beni culturali;

Manutenzione generale (impianti, verde, immobili, strutture, ecc.)

Servizi di governo;

Formazione del personale;

Logistica, facchinaggio, trasporti, ecc.;

Pulizia e igiene ambientale

Assistenza tecnica alle strutture (biblioteche, archivi, portineria, front e back-office, ecc.)

Nel luglio 2015 esce la prima gara nazionale CONSIP di "Facility management e beni culturali", anche se stando all'ultimo rapporto del Cresme sul facility management in Italia, dal 2007 al 2011, i bandi che sono aumentati maggiormente sono proprio quelli legati alle attività culturali e al tempo libero. In cinque anni si è passati da 518 a 1.179 (128%), seguiti dalla crescita dei servizi di utilities, del 70% (da 967 a 1.640). Certo, si tratta ancora di un segmento di mercato ancora di nicchia, circa 3 miliardi di euro il valore dei contratti, ma destinato a svilupparsi ulteriormente.

E si moltiplicano le "best practice" di rapporto pubblico privato in molte strutture museali del nostro paese che, mutuando esperienze straniere, vedono le imprese del facility in primo piano per la progettazione e il controllo degli impianti, risparmio e lo sviluppo delle prestazioni energetiche, alla gestione degli immobili.

## > LA RIGENERAZIONE URBANA E IL "FACILITY DELLE CITTÀ"

Prendersi cura delle città che abitiamo: edifici e spazi urbani verso una diversa "sostenibilità"

La trasformazione della città oggi interessa circa il 40% delle Risorse Europee disponibili e circa l'80% della popolazione mondiale vive nelle città. Rigenerazione urbana e diminuzione del consumo di suolo sono gli asset su cui si stanno concentrando le principali azioni politiche ed economiche a livello internazionale e non solo in Italia.

Lo conferma quanto previsto nelle linee guida di Habitat, nelle linee di intervento delle politiche di coesione UE 2014 - 2020 e nei Fondi Europei destinati allo Sviluppo Regionale.

Rigenerare spesso significa "mettere in opera" l'esistente, i nostri edifici, gli spazi urbani, avere cura della città.

Nasce il FMU (facility management urbano) - termine proposto dall'UNI-Ente Italiano di Normazione - come la "gestione integrata dei servizi di supporto per il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione dei beni urbani". Si tratta, in altre parole, del FM applicato ai beni urbani (impianti di illuminazione pubblica, fiumi, verde pubblico, infrastrutture pubbliche, ecc).

Rappresenta uno dei più interessanti campi di evoluzione del facility management per il "build environment" e per l'insediamento, e risponde in maniera adeguata alle nuove politiche europee e nazionali per lo sviluppo sostenibile delle città che passa attraverso il miglioramento delle capacità tecniche di pianificazione e gestione dei centri urbani.

Ampliare il concetto di FM dalla gestione razionale dei servizi all'edificio, allo spazio, alle persone all'interno di un edificio o una struttura fino a includere la progettazione architettonica e la gestione e manutenzione di porzioni di territorio urbano. Da un lato, dunque, il FM "esce dai palazzi" per coprire anche il tessuto connettivo nel quale sono collocati (strade, spazi pubblici ecc.); dall'altro il FM "rientra nei palazzi", perché va a cogliere e integrare la domanda residenziale, secondo il principio della valorizzazione del lifetime value del cliente.

L'estensione del concetto di Facility Management e dell'oggetto della gestione integrata da un edificio a una porzione di territorio (estremizzando il ragionamento a un'intera città) implica diversi aspetti:

- l'ampliamento del ventaglio di servizi offerti, con l'inclusione della manutenzione stradale, dell'illuminazione e degli impianti semaforici, la gestione dei parcheggi, dell'arredo urbano, i servizi destinati al segmento residenziale ecc.;
- la moltiplicazione delle relazioni, sia collaborative che competitive, con gli altri attori interessati al governo del territorio, dal lato della domanda e dell'offerta (enti locali, ex IACP, grandi proprietari, fondi immobiliari, ex municipalizzate e sistema delle "partecipazioni locali", imprese di costruzioni, sistema dell'offerta tradizionale, reti e consorzi artigiani, società miste ecc.);
- la capacità di proporre modelli gestionali innovativi che sappiano coniugare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse e l'interpretazione delle esigenze, espresse e inespresse, dei residenti (siano essi famiglie o imprese).

Un cambiamento concettuale che dovrà investire anche la pubblica amministrazione al governo delle città. La logica che fino ad oggi ha guidato il pensiero e la scrittura degli appalti pubblici va ribaltata: è necessario passare dal concetto di "prestazione di servizio" al concetto di "performance" dove si valutano i risultati complessivi del lavoro e non più l'elenco delle "prestazioni". Un passaggio che riporta al centro la soddisfazione del consumatore finale, del cittadino, nella valutazione della qualità dei servizi ed apre le porte ad un modo radicalmente innovativo di "governo" delle città.

Secondo l'Osservatorio Nazionale per il Facility Management, realizzato dal CRESME, tra 2007 e 2011 il numero di bandi pubblici classificabili in questa categoria è aumentato del

52% circa, mentre gli importi a base d'asta sono aumentati quasi del 60%, passando dai 24 miliardi del 2007 ai 38,3 del 2011. Nello stesso periodo il mercato della sola esecuzione di lavori pubblici è calato del 45% in termini di bandi pubblicati e del 34% in termini di importi a base d'asta, passando dai 15,6 miliardi del 2007 ai 10 del 2011.