

# MANIFESTO DEI SERVIZI INTEGRATI e di FACILITY MANAGEMENT

-  
Urbino 15 Dicembre 2024

*Il manifesto è un documento "aperto"  
pertanto oggetto di successivi e ulteriori contributi, integrazioni e approfondimenti*

## > scenario di riferimento <

**L**a Digital Economy, insieme alla Intelligenza Artificiale, **sta rovesciando i paradigmi economici** del nostro tempo, la distanza tra manifattura e servizi si è parcellizzata ed è profondamente cambiata, visto che il 70% dei lavoratori italiani è impiegata sui servizi.

I dati rappresentano il petrolio del futuro su cui si fonderà l'economia di precisione, un mercato in cui l'uomo riuscirà a ricavare la sua parte cercando nuove interpretazione e nuove visioni. La Sharing Economy, la trasformazione digitale e l'industria 5.0, hanno spezzato la catena del valore conosciuta dalle economie moderne, ma c'è ancora molta strada da fare sul terreno della condivisione.

Il covid e i cambiamenti degli scenari geopolitici internazionali hanno reso il modello di sviluppo della globalizzazione, così come conosciuto negli ultimi 30 anni, inadeguato a governare crisi sistemiche che hanno azzerato certezze, ed introdotto elementi di fragilità delle moderne società e della stessa condizione umana e del suo dominio dell'ambiente circostante.

## > un nuovo manifesto dei servizi <

**Lavoriamo per l'Italia, siamo i servizi per la vita**, ci identifichiamo nella brillante definizione che ha dato il sociologo Francesco Alberoni sin dal 2015: siamo l'industria dei «servizi per la vita», quelli che accompagnano le persone in ogni momento della giornata, in qualsiasi spazio esse transitino o si trovino. Operiamo su strade, aeroporti, stazioni, ospedali, musei, strutture pubbliche, parchi ed aree verdi che danno vita all'Italia, e se funzionano è proprio grazie alle nostre imprese, che rendono più facile la vita nelle nostre città.

Le aziende che si occupano di Facility Management sono strutture con organizzazioni complesse e tecnologiche, composte da tante risorse qualificate. Milioni di persone che con il loro operato contribuiscono a far funzionare il nostro paese. Noi siamo queste imprese, noi siamo l'industria dei servizi, la nostra missione è garantire a tutti, ogni giorno, “i Servizi per la vita”.

**Siamo l'industria dei servizi** una rete di imprese del Facility Management al servizio dei cittadini e del Paese, svogliamo un ruolo comune nel promuovere e sostenere un comparto in forte crescita che coinvolge un enorme numero di lavoratori, caratterizzato dall'uso intenso di manodopera, e dall'enorme importanza, in termini economici e sociali, per l'intero Paese.

**Siamo i servizi essenziali e da sempre diamo una mano all'Italia**, Siamo I servizi per la ripartenza e la ripresa del Paese dopo la fase emergenziale determinata dal Covid, le imprese del facility costituiscono un comparto a forte valenza sociale, che chiede condizioni di un mercato degli appalti meno ingessato ma allo stesso tempo che garantisca legalità, trasparenza. Un patto per il lavoro che si basi sulla decontribuzione per le assunzioni delle categorie maggiormente in difficoltà, e che evidenzi sempre più l'importanza di un approccio green e sostenibile. Siamo un comparto labour intensive, che garantisce qualità e stabilità lavorativa, un patto di concertazione che porti i servizi del nostro Paese ad uscire definitivamente dal cono d'ombra.

**Ci prendiamo cura del Paese**, dalla pandemia si è compresa la grande importanza che riveste la funzione dell'aver cura, dell'assistere, dell'accuratezza nel farlo e dell'attenzione. Nello svolgimento delle attività del settore del facility

management è inscindibile il nesso tra la competenza professionale e il coinvolgimento personale dell'operatore nello svolgimento del proprio lavoro in condizioni dignitose per sé e per gli altri che fruiscono degli stessi spazi. Abbiamo inoltre imparato e lo sottolineeremo in questi due giorni, che avere cura ha anche rappresentato che la fruizione di alcuni diritti fondamentali dei cittadini e delle cittadine viene consentita attraverso questo lavoro quotidiano: una corretta alimentazione per tutti al di là delle condizioni sociali, la salubrità degli ambienti di lavoro, di cura e nelle abitazioni private, che consente una condizione di sicurezza sanitaria uguale per tutti in ogni luogo, il giusto comfort e la giusta sicurezza durante i trasporti, assicurare infine un lavoro degno a migliaia di lavoratori e lavoratrici.

**Un nuovo umanesimo industriale, dove le persone sono al centro, i** servizi alla persona rappresentano un elemento fondamentale per promuovere un nuovo concetto di umanesimo industriale. Riteniamo sia fondamentale riconoscere il valore e l'importanza delle persone nella società odierna. Promuovendo l'empatia, la solidarietà e la valorizzazione delle relazioni umane. **Mettendo al centro l'individuo**, si cerca di costruire un mondo in cui le persone abbiano la possibilità di esprimere sé stesse e di realizzare appieno il proprio potenziale. L'umanesimo industriale pone inoltre una particolare enfasi sull'integrazione uomo-tecnologia per rendere i servizi più accessibili ed efficienti. Pertanto, è fondamentale investire nella creazione e nello sviluppo di questi servizi per garantire una società più umana e sostenibile. I servizi alla persona includono una vasta gamma di attività e supporto, come l'assistenza sanitaria, l'educazione, la cura degli anziani, l'assistenza sociale e molto altro ancora. Questi sono **servizi essenziali** per creare una società equa e solidale e promuovono la crescita economica e l'innovazione, poiché rappresentano un settore in rapida espansione che crea nuovi posti di lavoro e contribuisce al progresso sociale. In sintesi, **i servizi alla persona sono la chiave per un nuovo umanesimo industriale** basato sulla centralità dell'individuo e sull'attenzione al suo benessere e sviluppo.

**E**merge con forza, in maniera evidente che il cuore della nostra economia e dei nostri modelli organizzativi non può prescindere da **un sistema di Servizi Integrati e di Facility Management evoluti**, che nella crisi del covid, così come di fronte alla crisi economica derivante dai conflitti internazionali, sono emersi come frontiera e come argine fondamentale e prezioso per adeguare in maniera agile la

propria proposizione ad un modello che è andato in crisi nei suoi pilastri classici (manifattura, commercio ecc.). Si è consentito alle economie moderne di mantenere livelli di assistenza, servizi, salute e sicurezza alle persone ed alle cose, che ha messo in risalto l'emergere con chiarezza l'esistenza di una vera e propria industria ed economia dei servizi come asset strategico produttivo ma in generale delle economie moderne in Italia ed in Europa.

Davanti ad una realtà così evidente e complessa, un sistema così articolato di protagonisti della società non può più rimanere evanescente, parcellizzato o non compreso nella sua interezza come ecosistema, come blocco sociale, come vera e propria **“industria” strategica** e fondamentale in una società in continua evoluzione nei suoi modelli di mobilità, produttività, welfare e lavoro dettati dalle sfide disruptive della Digital Era.

È fondamentale allora definire un nuovo “Manifesto per i servizi FM in Italia” dove imprese, lavoratori, Governo e parti sociali delineano policy e misure per questo particolare settore tutto rivolto al sostegno e alla ripresa dell'Italia.

## > **Transizione ecologica ed economia sostenibile** <

**La transizione ecologica** e le nuove misure che interessano il Green Public Procurement sono gli aspetti su cui il settore deve definire le principali policy e un cambio di management, il ruolo dei servizi è centrale per uno sviluppo sostenibile e per il benessere sociale del paese. In tal senso va armonizzata la disciplina dei criteri minimi ambientali e delle certificazioni ambientali che non devono essere un costo che impegna solo le aziende ma un investimento economico che interessa tutti i soggetti pubblici e privati coinvolti.

I temi dell'ecologia, dell'innovazione, della sicurezza ambientale e della salute dei lavoratori come degli ambienti e luoghi di lavoro, risultano essere l'asset principale su cui definire attività specifiche rivolte **alla professionalizzazione dei servizi** e alla relativa **formazione professionale dei lavoratori**; la sanificazione l'igiene e la sicurezza degli spazi e degli ambienti hanno raggiunto un punto di non ritorno nella nostra vita quotidiana.

Sarà necessario anche lavorare, insieme alla filiera, perché si vada sempre più verso un ecosistema dove l'agricoltura che mostri una maggiore sostenibilità pur mantenendo la produzione sempre alle altezze qualitative attuali.

È possibile sviluppare **una economia sostenibile** relativamente ai servizi, in base agli obiettivi prefissati dall'Agenda 2030, perché il facility management può rivelarsi decisivo nella gestione consapevole delle risorse aziendali: monitorando le attività, evidenziando gli sprechi e applicando dei correttivi. Un'azienda che fornisce servizi rimanendo attenta alla sostenibilità di ciò che fornisce, è in grado di migliorare sensibilmente la vita dei dipendenti e dei clienti.

In che modo le imprese potranno competere utilizzando la leva di informazioni accurate, affidabili, comparabili su tutti gli aspetti di sostenibilità per migliorare il quadro del sistema di relazioni con i propri stakeholder. La chiave sono le ESG (Environment, Social, Governance) è l'acronimo utilizzato più comunemente per identificare le informazioni di sostenibilità e di responsabilità d'impresa che sono misurabili attraverso una serie di iniziative e di percorsi di certificazione.

## > **innovazione 5.0 e trasformazione digitale** <

**La trasformazione digitale** ha fatto un ulteriore balzo in avanti, con l'avvento dell'intelligenza artificiale che da qualche anno sta facendo interrogare tutto il mondo della politica e dell'impresa sul suo corretto utilizzo. Un vero salto di paradigma.

Il mondo ha preso a cambiare con ancora maggiore velocità, ma l'essere umano è nella condizione di trovare **nuove forme di interazione** con le nuove tecnologie anche attraverso processi d'apprendimento evoluti. Con questo tema continuiamo ad avvicinarci al centro di quello che intendiamo con nuovo umanesimo industriale: pensare ad un nuovo approccio (innovazione 5.0) che viene definito **'human centric'** per migliorare l'interazione uomo-macchina, andando verso una automazione avanzata e la piena sostenibilità dei processi. Si tratta di una sfida epocale che un settore come quello del mondo dei servizi di facility management deve affrontare con coraggio e capacità di visione. Per migliorare la qualità delle persone che vi lavorano e che fruiscono dei servizi.

## > **lavoro e labour intensive** <

**Il** mercato del lavoro e le politiche attive sul lavoro si stanno modificando

profondamente a causa del Covid e del conseguente smart working, i servizi labour intensive sembrano poter essere molto ricettivi e sensibili sul piano sociale a questi cambiamenti, in un momento in cui il problema della crisi e dei licenziamenti è accompagnato da misure e aiuti sul costo del lavoro e che dovrebbero interessare direttamente anche le imprese; su misure come quelle relative all'impiego dei giovani, delle donne, alla riallocazione, alla formazione e tutte le politiche rivolte all'ingresso nel mondo del lavoro. **Il concetto di "labour intensive" si riferisce a un approccio produttivo che richiede una grande quantità di lavoro umano.** Questo tipo di approccio si basa sull'idea di sfruttare al massimo le risorse umane e sulla valorizzazione del lavoro manuale.

Questo movimento pone l'accento sull'importanza di creare un equilibrio tra l'efficienza produttiva e il benessere dei lavoratori. In questo contesto, i servizi alla persona giocano un ruolo cruciale, poiché contribuiscono a migliorare la qualità del lavoro e a promuovere un ambiente di lavoro sano e gratificante per tutti.

### > mercato, regole e public procurement <

**L'**economia dei servizi è una realtà che impatta ormai sulla crescita e la qualità della vita del Paese. Tuttavia, mancano ancora quelle "regole certe" che nel Public Procurement consentono a questo comparto di strutturarsi definitivamente, la ennesima revisione del Codice degli appalti, avrebbe dovuto segnare un passo importante in tal senso.

**La semplificazione** è la strada da percorrere, tuttavia i servizi richiedono una specificità e una articolazione delle regole differenti da quella delle opere pubbliche. Un cantiere edile è cosa differente da un cantiere dei servizi. L'aggiudicazione delle gare al massimo ribasso mal si combina con l'esigenza di **garantire efficienza e qualità dei servizi** per la cura delle persone e della collettività e per le imprese; l'aggiudicazione delle gare per i servizi solo attraverso il criterio della offerta economicamente più vantaggiosa consentirebbe di razionalizzare le procedure ad evidenza pubblica secondo principi di efficienza (costo-qualità) e di semplificazione.

Altrettanto importante è incrementare e migliorare le modalità di **progettazione, verifica e controllo** in fase di esecuzione del contratto delle prestazioni rese dai

fornitori selezionati in termini di corrispondenza o meno delle stesse alle condizioni contrattuali. Infine, **la dinamica dei prezzi** e del loro adeguamento nei contratti di servizi segna una forte discriminazione e apre a grandi criticità per il mercato dei servizi di pubblica utilità.

## > Europa e internazionalizzazione <

**I**n un'economia europea che vive un momento di forte stagnazione, il mondo del facility management si trova a vivere invece un momento di grande vitalità e sviluppo. Con la pandemia è stata riscoperta l'importanza di interi settori che fino ad allora venivano considerati 'invisibili'. La corretta importanza data al facility management e ai servizi integrati è stata mantenuta anche dopo la pandemia, stabilendo quindi nuovi standard che oggi costituiscono una base solida per il settore stesso.

Le aziende europee e mondiali non possono più limitare la ricerca del valore solo alle aree strettamente legate alla produzione, ma devono estenderla anche a tutti i diversi sottosistemi dell'organizzazione. In questi ambiti si sviluppa perciò, in maniera abbastanza rapida, una piena consapevolezza circa il valore che una riorganizzazione e gestione oculata dei servizi può produrre per tutta l'azienda.

La forte competitività tipica dei sistemi economici più complessi incoraggia perciò un parallelo sviluppo della **cultura del facility management** e del suo mercato. Inoltre una **forte e rinnovata rappresentanza** delle imprese nel dialogo con il sistema della governance lascia intendere ad una nuova stagione che il nuovo parlamento europea a breve dovrà affrontare.

## > proposte programmatiche <

**T**utte le esigenze del comparto dovrebbero essere razionalizzate all'interno di una omogenea **Legge quadro sui Servizi** che, colmando un gap legislativo, consentirebbe di: identificare il settore dei servizi agli immobili ed alle persone e alle imprese delineandone il perimetro e le peculiarità; favorire l'ordinato sviluppo

del settore dei servizi agli immobili ed alle persone all'impronta della legalità e dell'innovazione; razionalizzare le procedure ad evidenza pubblica secondo principi di efficienza (costo-qualità) e di semplificazione delle pratiche amministrative e regole che tengano conto dei diversi settori produttivi

È necessario che su questo tipo di questioni, vi possa essere un confronto continuo e costante con la parte governativa attraverso **l'istituzione di un tavolo interministeriale**. E' necessario e improcrastinabile ormai che tutte le esigenze del comparto dei servizi vengano ad essere razionalizzate, attraverso adeguati strumenti legislativi, affinché venga finalmente colmato quel gap normativo che sinora ha impedito al comparto stesso di identificarsi, di delinearne il perimetro e le peculiarità, favorendone così l'ordinato sviluppo all'impronta della legalità e dell'innovazione; razionalizzandone le procedure ad evidenza pubblica secondo principi di efficienza (costo-qualità); al fine di portare a compimento questo processo evolutivo è necessario un impegno da parte delle Istituzioni che si faccia carico delle esigenze manifestate, individuandone una figura pubblica di riferimento.

Un tavolo di confronto, in cui effettuare periodicamente una foto del settore, tra difficoltà e nuove opportunità, perché le parti invitate al tavolo possano fare le loro richieste, dichiarare la loro disponibilità.

Un settore che vive su bassi margini di guadagno per ogni singolo lavoro, deve necessariamente guardare all'aumento dei prezzi come a qualcosa a cui fare attenzione. È necessario che, almeno per quanto riguarda i servizi, il Codice Appalti tenga in debito conto l'aumento dell'inflazione e trovi **un sistema che automaticamente comporti la revisione dei prezzi** dell'appalto stesso attraverso indicatori, che sono più realistici di quelli che oggi vengono tenuti in considerazione.

Una questione che deriva anche dall'attenzione alla qualità e alla completezza del servizio su cui le migliori imprese del settore puntano e vogliono puntare, per cui ritengono necessario che vi sia anche una concreta attenzione a che **non si svolgano più le gare al massimo ribasso**, nemmeno in maniera indiretta, che rischiano di compromettere la percezione dell'importanza dei servizi erogati. In tale ottica, occorre tenere ben presente che una porzione significativa del valore si colloca soprattutto nel lavoro delle persone (trattandosi di settori "labour intensive", con una percentuale di lavoro femminile che sfiora l'80%). Anche per questo è decisivo che il mercato sia garantito da regole certe, trasparenza, legalità

e forte professionalizzazione delle stazioni appaltanti.