

Dialogo sul piano formativo finanziato con l'Avviso 50 Aziendale
"Nuove competenze per agire la sostenibilità".

Il piano è stato ideato e progettato dall'ente formativo
Centro Servizi Aziendali Coesi per le cooperative sociali
Impegno sociale, Berakah e L'Ulivo, operanti nella provincia di Bergamo.

I nostri testimoni sono Elena Adobati del Centro Servizi Coesi e Fabio Benigni di Impegno Sociale

- Il piano formativo fa riferimento al Tavolo di lavoro e progettazione "PULIZIE", attivo nella provincia di Bergamo, che è stato costituito "per capitalizzare l'evoluzione e gli apprendimenti del periodo Covid-19 e rilanciare le imprese".

Che funzione ha avuto il Tavolo nella fase di progettazione della formazione?

Fabio Benigni – Cooperativa Impegno Sociale

Ho partecipato al tavolo sin dagli esordi, nel 2020. Lo abbiamo costituito in piena emergenza Covid, non a caso qui a Bergamo dove ricorderete gli effetti, divenuti dolosamente un caso nazionale. D'un balzo pulizie e sanificazioni sono diventate indispensabili, letteralmente vitali, e noi imprese del settore abbiamo dovuto far fronte a tantissime nuove richieste.

Avevamo già il nostro "pacchetto clienti" e si faceva fatica a organizzare le commesse per soddisfare la domanda aggiuntiva, con il sovrappiù delle nuove regole dei protocolli di sicurezza. Si aggiunga che, come cooperative di tipo B, avendo lavoratori svantaggiati, molti di loro sono stati identificati come fragili, e quindi collocati in mansioni meno operative per loro tutela, amplificando il problema della carenza di personale.

Avremmo potuto affrontare queste problematiche a livello d'impresa; invece, noi 7 cooperative associate a Confcooperative – poi se ne aggiungeranno altre 3 – abbiamo deciso di mettere insieme le forze e di costruire un tavolo operativo di coordinamento. Superando il concetto di concorrenza abbiamo trovato una strategia comune per rispondere alle esigenze di un mercato letteralmente esploso e che, passata poi l'emergenza, si sarebbe completamente rinnovato ed ampliato. Se prima infatti il nostro servizio era considerato marginale, oggi è essenziale per tutte le imprese che devono rispettare gli standard di salvaguardia della salute di lavoratori e clienti.

E la qualità è importante perché molti imprenditori hanno capito che un semplice obbligo può diventare occasione per cambiare approccio al *modus operandi* della salvaguardia della salute e dell'ambiente.

Abbiamo quindi cominciato a collaborare per ottimizzare le risorse sulle presenze e sulle turnazioni dei lavoratori, come anche per gestire insieme alcuni clienti che hanno volumi importanti – grandi superfici da pulire – o che richiedono lavorazioni particolari.

È una collaborazione "a rete" che si è consolidata e che con la partecipazione all'Avviso 50 si rafforzerà ancora di più perché coinvolgerà trasversalmente tutti i lavoratori delle cooperative per una formazione molto concreta e in buona parte trasversale sui principi della sostenibilità.

- Ma il piano include "solo" 3 cooperative delle 10 del vostro Tavolo?

Elena Adobati – Centro Servizi Coesi

L'intento comune di tutte le componenti del Tavolo è che le tre cooperative beneficiarie, terminate le attività formative, trasferiranno ai lavoratori delle altre imprese le competenze acquisite. Dato che la formazione sarà fatta a tutti i livelli dell'organizzazione delle tre beneficiarie, sarà un modo per avviare una riflessione molto profonda sui sistemi aziendali e promuovere uno sviluppo imprenditoriale condiviso delle cooperative.

- Qual è la formazione imprescindibile in una cooperativa di tipo B? E come viene trasferita tra cooperative?

Fabio Benigni – Cooperativa Impegno Sociale

L'inclusione delle persone con svantaggio è al contempo obiettivo della cooperativa, e quindi opportunità di sviluppo imprenditoriale, ma anche criticità laddove ogni singolo svantaggio non è ben compreso.

Nelle nostre cooperative il lavoratore che svolge le pulizie può avere fragilità di tipo psichico e di tipo fisico, cui si aggiungono anche persone che provengono dai percorsi penali.

I lavoratori sono organizzati in squadre dove è centrale la figura del caposquadra che deve garantire l'ottimale realizzazione della commessa ed un buon clima lavorativo.

Non si tratta solo, ad esempio, di far pulire una scrivania, ma di mettere a proprio agio il lavoratore per fargli dare il meglio di sé; ed ottenere quella soddisfazione che lo motiva a tornare a lavorare il giorno dopo. Inoltre alcune dinamiche sono latenti: il "normodotato" mal sopporta le difficoltà del lavoratore con problematiche sia psichiche che fisiche, inoltre la gestione dello stress, in termini tecnici *coping*, viene affrontato con modalità differenti tra le differenti fragilità.

Insomma, la convivenza di tipi di svantaggio diversi è molto delicata, il conflitto è endemico e bisogna costantemente individuare il punto di contatto per una mediazione autorevole. Per meglio sostenere i capisquadra abbiamo introdotto la figura del Responsabile pedagogico che ha il solo compito, in ultima istanza, di smorzare le aggressività e ristabilire un clima sereno e collaborativo.

Elena Adobati – Centro Servizi Coesi

Abbiamo progettato la formazione anche per facilitare il "travaso" successivo dei saperi e delle esperienze. Nei livelli più operativi saranno riviste le procedure e l'uso dei prodotti in modalità *training on the job* ed affiancamento: si insegna operativamente un metodo che consentirà una rielaborazione in autonomia delle singole azioni per un lavoro di qualità.

Per quanto riguarda i caposquadra ed i coordinatori sarà potenziata la capacità imprenditoriale, con un approccio più qualificato al cliente, per lo sviluppo del settore.

- Come è "sostenibile" la sostenibilità in un'impresa di pulizie? E quale formazione è necessaria?

Fabio Benigni – Cooperativa Impegno Sociale

La sostenibilità nel nostro settore, affinché non sia un *greenwash* di facciata, è una questione complessa. Pulizie e sanificazioni si fanno con la chimica e non si può pensare di fare tutto con acqua e sapone neutro. Sono le scelte imprenditoriali che fanno la differenza e come viene svolto il lavoro.

Sulla base dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) scegliamo i prodotti ecologici e, con i corsi finanziati dal piano, impariamo ad usarli nel modo idoneo.

Non si può usare un determinato prodotto ad occhio, per questo serve la formazione, che abiliti l'operatore ad agire correttamente: giusti dosaggi, nessuno spreco, meno impatto sull'ambiente. Con risparmio sull'acquisto dei prodotti che aumentano in modo vertiginoso, solo la carta è aumentata del 10% in pochi mesi.

- È qualità dei comportamenti e sostenibilità nell'approccio al lavoro, insieme...

Fabio Benigni – Cooperativa Impegno Sociale

Esatto, e ritengo che abbiamo raggiunto uno standard di qualità sostenibile che ci viene riconosciuto: per la fiducia che i clienti ripongono in noi e per la buona reputazione di cui godiamo nel nostro comparto.

E ci stiamo anche organizzando per fare in modo che questo nostro approccio diventi concretamente un valore per le imprese che scelgono i nostri servizi.

A breve infatti saremo in grado di rilanciare una certificazione di fine commessa, un attestato che garantisce alti livelli di qualità, professionalità e sostenibilità integrale – economica, ambientale e sociale. La certificazione sarà rilasciata dal Registro Impact, una recente iniziativa di Confcooperative e Coesi in partnership Confindustria: questa collaborazione tra imprese industriali e imprese cooperative certificate è nata sul territorio e promuove lo sviluppo economico e sociale orientato all'equità, all'inclusione e alla tutela dell'ambientale ed è capace di innovazione tecnologica, ma anche organizzativa e sociale.

In tema di innovazione aggiungo che stiamo sperimentando, con impegno progettuale ed investimenti, un nuovo modello d'intervento usando l'intelligenza artificiale. Con una start-up dell'Università di Bergamo sarà costruito un algoritmo che, interagendo con le telecamere a circuito chiuso dei grandi centri commerciali e degli aeroporti – spazi molto grandi che impiegano tanto lavoro e tanta chimica – si individuano le aree più sporche: queste informazioni sono comunicate in forma di semplici mappe ai tablet degli operatori, che andranno a pulire solo dove serve.

Ritengo questo metodo democratico perché facilita il lavoro di tante persone svantaggiate, che possono essere autonome nella propria mansione.

- La formazione del piano include anche le competenze per questo progetto sperimentale?

Fabio Benigni – Cooperativa Impegno Sociale

Il progetto, che è a tutti gli effetti un progetto 4.0 non è arrivato alla fase operativa ma i lavoratori che hanno partecipato alla formazione su questo piano Avviso 50 acquisiranno conoscenze e capacità preliminari per poter essere impiegate negli sviluppi futuri di intelligenza artificiale.

È affascinante come quest'uso avanzato delle nuove tecnologie sia in grado di conferire dignità su lavori giudicati di basso profilo. Ci troviamo di fronte ad un'innovazione che porta ad una nuova sostenibilità ambientale ma anche sociale perché include persone svantaggiate che acquisiranno nuove competenze che rendono il lavoro autonomo e riconosciuto come utile dal cliente e dagli utenti.