

La nostra vita dietro una vetrina

Votazione sulle aperture dei negozi in Ticino, una venditrice e un venditore raccontano la loro esistenza segnata da giornate e settimane interminabili

di Francesco Bonsaver e Federico Franchini

«Volete aprire più a lungo? Va bene, ma create una situazione accettabile per noi. Qualcosa che possa chiamarsi lavoro, non lavori forzati». Anna, la nostra interlocutrice forzatamente anonima poiché la libertà di licenziare è superiore alla libertà di parola, racconta la sua giornata tipo per far conoscere le condizioni di lavoro nella vendita al dettaglio in Ticino, dove il prossimo 18 giugno si voterà sulla modifica della Legge sull'apertura dei negozi.

«Domani inizio alle sei. Verso le nove avrò quindici minuti di pausa per poi continuare fino alle undici. Segue una pausa di tre ore, per poi ricominciare alle 14 fino alle 19 e 15, intercalata da una pausa di quindici minuti. Dopo 13 ore, la mia giornata lavorativa si conclude», racconta Anna. Le chiediamo perché non possa fare un turno continuato, invece di spezzarlo con una lunga pausa di tre ore. «Perché con una sola persona coprono tutta la giornata. È così ovunque. Stiamo lavorando tutti a personale ridotto. Se un decennio fa eravamo in tre nel reparto, oggi siamo uno o, nei migliori dei casi, quasi due tempi pieni».

Non ci credete? **Alessandro** (altro nome di fantasia per le medesime ragioni di sicurezza), vi racconta le sue settimane al lavoro. «Inizio alle sette del mattino e medianamente tre o quattro giorni alla settimana sono di chiusura, quindi finisco verso le 19.15. Quando

si arriva a casa dopo una giornata di tredici ore, calcolando il tempo per la doccia e mangiare qualcosa, di tempo a disposizione ne resta ben poco». È la politica del personale nella vendita in voga da qualche decennio. Personale ridotto all'osso, con tempi parziali da spalmare sull'orario settimanale di apertura del commercio. Quando si allungano le ore o i giorni di apertura, la conseguen-

za sarà una sola. Non illudetevi sia la creazione di nuovi impieghi. Le aperture prolungate non hanno mai creato veri posti di lavoro. Lo dimostrano tutti gli studi seri di settore. Al massimo, ci saranno delle assunzioni a tempi parziali da far giostrare nei giorni. Tempi parziali talmente ridotti le cui paghe sono insufficienti per viverci. Eppure è richiesta la disponibilità totale, al cento per cento. Una disponibilità non pagata, naturalmente. La conseguenza dell'ulteriore ampliamento delle giornate e degli orari di apertura dei commerci proposte dalle modifiche di legge saranno giornate di lavoro di venditrici e venditori ancor più lunghe e distribuite sull'arco dei sette giorni. La sola prospettiva mette ansia ad Alessandro. «Tempo fa svolgevo un altro mestiere in cui si lavora la domenica e nei festivi. Quando ho deciso di sposarmi e avere dei figli, ho cambiato lavoro per avere del tempo da dedicare alla famiglia.

Oggi i figli riesco a vederli la domenica e qualche sabato. Dovessero togliermi anche quei giorni, sarebbe molto grave. Quando mi dicono: "Avrai libero il lunedì e martedì", mi arrabbio. Cosa me ne faccio di quel libero se i miei figli vanno a scuola? È una cosa grave, perché si perdono i valori più importanti della nostra vita. Come se non bastasse, al personale di vendita viene chiesto di sacrificare famiglia e relazioni sociali per dei salari oggettivamente bassi».

Ad Anna chiediamo cosa sceglierebbe se dovessero metterle sul piatto l'offerta tra un miglior salario o una migliore gestione del tempo. «Una miglior gestione del tempo, senza dubbio. Vengo volentieri a lavorare alle sei, ma fammi andare a casa alle 14. Avrei il tempo di farmi un pisolino e di occuparmi delle cose che mi danno piacere. Potrei occuparmi della mia vita e di mia mamma. Mi piace prepararle una



buona cenetta, fare una passeggiata con lei, scambiare due chiacchiere. Ma se la mia turnistica mi lascia il tempo tirato per fare le faccende di casa, a mia madre le devo dire di aspettare, sperando in turni migliori la settimana seguente. Ma non va sempre bene. Può capitare di passare due o tre settimane senza vedere mia madre». Cosa la spaventa maggiormente della nuova estensione degli orari di apertura? «Abbiamo paura di non poter più vivere. Perderemo la domenica e le nostre serate al lavoro diventeranno infinite. Se già oggi vivacchiamo con un minimo di relazioni sociali, dopo non avremo nemmeno quelle. Senza un aumento di personale, le aperture saranno un colpo fatale alla vita sociale di migliaia di venditrici e venditori».

È questa la vita reale nascosta dietro le vetrine. Eppure le vediamo sempre sorridenti. «Le persone ignorano quanto si nasconde dietro il sorriso del personale di vendita - racconta Alessandro -. Non si pongono la domanda come faccia ad essere

sempre sorridente per dodici ore di una giornata lavorativa. Neanche al cabaret riesci ad essere felice per dodici ore. Capisco si chieda al personale di non essere sgarbato. È comprensibile e legittimo. Altrettanto comprensibile dovrebbe essere per la clientela capire quanto non sia umano sorridere per dodici ore tutti i santi giorni».

Orari infiniti e obiettivi sempre visti al rialzo, producono tanta sofferenza. Uno sfinimento mentale e fisico che genera un numero crescente di burnout. Anna racconta una vicenda umana di cui è stata testimone che l'ha disgustata profondamente. Emblematica di quanto le lavoratrici siano considerate dei numeri invece di persone. «È la storia di una giovane collega, una delle più brave apprendiste mai avute dal gruppo. Finito l'apprendistato, l'assunsero. È una ragazza molto dinamica, sveglia, una che vede lontano, molto di più degli altri. Come vede le cose positive, vede anche quelle negative. Per mesi l'hanno sovraccaricata di turni infiniti. Si è lamen-

tata, giustamente, anche perché vedeva dei favoritismi ingiustificati. L'hanno spostata in altri reparti, sempre spremendola al massimo. Alla fine è esplosa, è andata in burnout. Le hanno dato della matta solo perché vedeva la realtà delle cose. Ora l'hanno inchiodata sulla sedia della cassa tutti i giorni. Le fanno sputare sangue per ridimensionarla. Oggi è triste e arrabbiata. Hanno distrutto l'energia, i sogni e le speranze che può avere una ragazza in gamba di vent'anni. È orribile».

Dopo aver conosciuto la vita delle persone dietro le vetrine grazie ai racconti dei nostri interlocutori, chiudiamo con un suggerimento di Alessandro in vista della votazione del 18 giugno sui nuovi orari e giorni di apertura contro cui il sindacato ha promosso un referendum. «Vorrei invitare le persone a fermarsi un secondo per riflettere su che cosa stiamo rischiando di perdere come società e quali valori vogliamo trasmettere ai nostri figli».

francesco.bonsaver@areaonline.ch
federico.franchini@areaonline.ch

«Le nuove modifiche daranno il colpo fatale alla nostra vita sociale»

Affari nostri

La "nuova normalità" delle Ffs



di Serena Tinari

Poche specialità elvetiche affasciano amici e parenti che vivono in altri paesi, come l'abbonamento metà prezzo delle Ferrovie svizzere. In parte perché i trasporti pubblici dalle nostre parti costano un occhio della testa, soprattutto per chi abita in zona Euro. Ma anche perché il fatto che con 165 franchi l'anno da noi si possa viaggiare a costi ridotti su tram e autobus, treni e corriere, battelli e funivie, lascia la dolce sensazione di vivere in una nazione che venga incontro alle esigenze dei consumatori. A tal punto che anche per chi viene regolarmente in visita dalle nostre parti, la metà prezzo Ffs conviene - l'hai ripagata con appena un paio di viaggi internazionali. Tutto bene, allora? Incredibile ma vero, l'ennesimo tassello della digitalizzazione forzata rischia di farci perdere questa perla. C'è che il consorzio AllianceSwissPass lavora alacremente al progetto myRIDE. Ci avrete fatto caso, cinque parole inglesi su cinque. La strategia 2025 è presentata nell'apposito sito web, disponibile anche in italiano nonostante i mille anglicismi. La "visione" (sic)? «In futuro i

viaggi saranno registrati in un 'diario di viaggio' digitale e saranno quindi conteggiati sulla base di una tariffa elettronica, adattata al comportamento dell'utenza e in grado di generare offerte ottimali per viaggiatori e viaggiatrici occasionali e per chi viaggia frequentemente. La clientela non dovrà più preoccuparsi dell'acquisto del biglietto, dell'itinerario o della durata di validità». In soldoni: tutto passerà per strumenti digitali e un telefono cosiddetto intelligente, all'interno del quale gli spostamenti saranno registrati e analizzati.

Naturalmente, il sito che descrive il progetto promette che per i non digitali ci saranno soluzioni, pur riservandosi di rivelare quali a tempo debito. Per certo, il sito sottolinea la bellezza di cotanta novità. Entrerebbe infatti in vigore la

«tariffa elettronica», ovvero «una tariffa unica molto semplice, piani tariffari allettanti, flessibilità e sicurezza».

E poi l'ennesimo anglicismo, il «post-pricing»: «Viene continuamente misurato il consumo effettivo dei viaggiatori e delle viaggiatrici (tassa-metro/diario di viaggio digitale). I piani tariffari individuali si adattano quindi continuamente al rispettivo comportamento di consumo o alla rispettiva esigenza di mobilità». Ovvero: lasciami ogni dettaglio di ogni spostamento e ti concederò tariffe migliori, perché l'utilizzo frequente viene premiato (sic). È la logica delle carte fedeltà: io pago e tu che vendi, graziosamente mi concedi un «premio». Pare che sarà ancora possibile viaggiare anonimamente, ma non si specifica come.

Il sito chiosa: «L'attuale assortimento sviluppato per l'acquisto prima del viaggio sarà gradualmente rimpiazzato da una 'nuova normalità'». Confesso che l'espressione nuova normalità non può che farmi scorrere un brivido gelato lungo la schiena. Chi vi ha chiesto di modificare la mia normalità, con la quale peraltro mi trovo bene? A me piace fare il biglietto in stazione alle macchine automatiche e per viaggi internazionali vado allo sportello, dove trovo impiegati gentili che mi aiutano a scegliere cosa faccia al caso mio.

Cerco sul sito delle Ffs le offerte, che acquisto senza registrarmi perché la società della sorveglianza capillare non mi è simpatica. E rinnovo senza pause il mio abbonamento. Al quale, se myRIDE lo riterrà opportuno, dovrò rinunciare. Perché alla luce della «visione», è definito «statico». Il progetto è in fase di test e un'occasione per dire la nostra è il sondaggio lanciato dal Konsumenten-schutz, purtroppo disponibile solo in tedesco: tinyurl.com/3er5r6yw