

LA COMMESSA/MODA

Se, solo fino a qualche anno fa, la risposta era un fermo no, oggi molte cose sono cambiate. La testimonianza di una giovane lavoratrice da 20 anni si muove nel settore delle vendite del "made in Como"

Restare o no aperti il giorno di Natale?

Restare o no aperti il giorno di Natale, anche solo la mattina? È questa una domanda che, fino a pochi anni fa, in nessun negozio di abbigliamento della città di Como ci si sarebbe nemmeno posti. Eppure oggi è diventata realtà e la mattina di Natale alcune serrande, seppur poche, potrebbero restare alzate. Idem, ma con numeri ben più grandi, per il 26 dicembre. Ma fin qui molti potrebbero dire: «Dove sta il problema? Si tratta poi sempre di posti di lavoro in più e di una ricchezza che arriva in una città che, piaccia o non piaccia, è sempre più turistica».

Vero, ma restano alcuni "ma". Per comprenderli ci siamo fatti aiutare da F, una giovane lavoratrice che, da quasi vent'anni, si muove con vari ruoli e incarichi nel mondo delle vendite "made in Como". La decisione di farci raccontare la sua storia nasce proprio da quella domanda iniziale, emersa, un po' casualmente, durante una discussione su altri temi: «Lo sai che da noi in negozio stanno pensando seriamente di tenere aperti il giorno di Natale?». Che qualcosa a Como stesse cambiando è sotto gli occhi di tutti e non da oggi: basta guardare i nuovi punti vendita che aprono, con una competizione serrata tra i principali marchi per accaparrarsi i posti migliori, le vetrine che si rifanno il look e la crescita dei turisti, in ogni stagione dell'anno. E poi l'attesa del Natale: era sufficiente passeggiare per le vie del centro nei giorni di dicembre, per non parlare nei fine settimana,

per rendersi conto di come i numeri, complice l'indiscusso successo della "Città dei Balocchi", siano cresciuti esponenzialmente negli ultimi anni. Ancora una volta però non è questo il punto, ma le condizioni di chi si trova a farsi carico di questo aumento di lavoro. «Il problema - confida F. - è che molti negozi non sembrano pronti a gestire questa crescita in termini di flussi e orari di apertura. Per questo si fa spesso ricorso a giovani assunti con *stage*, a 700-800 euro al mese, e persino, in alcuni casi, ai ragazzi che fanno periodi in alternanza scuola lavoro. Per i dipendenti si moltiplicano gli straordinari ma, ad eccezione di poche mosche bianche, quasi nessuno li paga. Sono tutti segnati come recupero ore e, quasi sempre, decide il datore di lavoro quando assegnarle». Resta poi il tema dello stress dovuto al moltiplicarsi delle mansioni: non solo vendita, ma sempre più spesso

- soprattutto sotto Natale - ore di gestione magazzino e, con l'aumento del commercio on-line, anche la realizzazione dei pacchi da spedire. «Per cercare di ridurre gli sprechi - racconta la commessa - le catene non forniscono più, ad esempio, cento pezzi di un capo al negozio di Como, cento a quello di Varese e cento a Sarnano, ma cinquanta o meno per ogni punto vendita. In caso di necessità vi sarà poi un trasferimento da un negozio ad un altro. Ma questi sono spedizioni che vanno preparate e, spesso, fuori dall'orario normale di lavoro. Stesso discorso per i pacchi che vengono poi consegnati ai corrieri per la consegna a domicilio di chi acquista on-line. Anche in questo caso il problema non è tanto il lavoro in più, ma il pagamento degli straordinari che non avviene...» Infine c'è il "conversion rate", a detta di F, vero incubo di commesse e responsabili dei punti vendita. In quasi tutti i negozi è installato un dispositivo all'ingresso che conta il numero degli ingressi. «In base al dato raccolto e a questo tasso di conversione - spiega F. - i responsabili d'area stabiliscono il numero di scontrini che si devono fare e se non si raggiunge quella cifra la ramanzina è assicurata. Questo è davvero fonte di fatica per chi lavora specie nei periodi sotto Natale quando aumenta il numero di persone che girano per il centro non tanto con la volontà di acquistare ma di curiosare e dare solo un'occhiata». Le chiediamo quale sia il ruolo dei sindacati in questa situazione? «Purtroppo - conclude - questo è un mondo dove c'è un grande turn-over del personale e dove spesso nei dipendenti manca la consapevolezza di poter rivendicare dei diritti. Perché, in fondo, a tutti importa lavorare e, specie in questi periodi, fuori dai negozi c'è la coda di chi vorrebbe essere assunto. Così è davvero raro, specie tra i più giovani, domandarsi: "Ma questo lo possono fare?" Si preferisce tenere duro e dopo un po' cercare altro. Per questo la maggior parte di queste situazioni restano sommerse».

MICHELE LUPPI



La commessa nella grande distribuzione e il turn-over infinito

Gli utenti forse si chiederanno il perché di quel cartello perennemente esposto: «cerca personale». «Ma come - si domanda qualcuno - non ci sono in giro frotte di disoccupati? Come mai quel cartello sta sempre lì?». Chi ci lavora dentro - nella grande distribuzione - saprebbe dare la risposta, perché sa come vanno le cose. La realtà è che sono pochi quelli che, una volta assunti, resistono a lungo. Paghe basse, orari massacranti, poche tutele. E se non ti va bene, prego accomodati fuori, tanto dietro di te c'è la fila dei candidati a prendere il tuo posto. Nella grande

distribuzione (supermercati, ipermercati...) il turn over di assunzioni e licenziamenti viaggia a ritmi vertiginosi. Da qui quel cartello perennemente esposto... A raccontarcelo è Camilla. Nome di fantasia di una ragazza costretta, suo malgrado, a interrompere gli studi universitari per portare a casa uno stipendio, viste alcune difficoltà familiari. Fra i lavoratori della grande distribuzione gira un po' di tutto, intendiamoci - anche qualche scansafatiche, che non ha ben capito cosa siano i «doveri». Ma la parola «diritti» non è propriamente di casa. «Sono stata assunta prima nel periodo natalizio, e lavoravo al bar del supermercato. Contratto a tempo determinato. Con promessa di rinnovo, che raramente veniva onorata, anche perché erano molti a decidere prima di andare altrove. Niente tutele, niente ferie pagate». La voce di Camilla si fa concitata. Si intuiscono vecchie ferite, che un po' bruciano ancora. «L'orario di lavoro era fisso, ma sotto Natale c'era sempre un mare di gente, e le 18.00, quando avrei dovuto smontare, diventavano facilmente le 19.00 o

le 19.30. Niente straordinari, ovviamente: la regola era il recupero ore. Talvolta il turno incrociava la pausa pranzo: veniva concessa, ma magari alle 11.00 del mattino, così da "tirare" poi senza pause nell'ora di punta». Camilla fatica a reggere i ritmi lavorativi. Chiede e ottiene il trasferimento dal bar interno al magazzino consegne, dove le cose sono meno frenetiche, salvo qualche giorno particolare. «Mi sono sentita una privilegiata. Anche perché vedevo come venivano trattati soprattutto i ragazzi stranieri. Io fondamentalmente ero un numero, ma almeno mi chiamavano per nome. Loro invece no, era normale chiamarli per il colore della pelle. Comunque le regole erano chiare: o così o a casa». Camilla adesso ha trovato un altro lavoro, che riesce ad armonizzare con i suoi studi universitari, che per fortuna ha potuto riprendere. Al suo posto, al bar o nel magazzino consegne, ci sarà qualcun altro. Vediamo ancora per quanto. Tanto il cartello lì fuori non lo tolgono mai: «cerca personale».

DON ANGELO RIVA

Rider

La consegna di cibo sulle due ruote: pochi euro a servizio, nessuna tutela: «A Natale lavorerò, e molti altri come me»

In bicicletta sotto la neve

Andrea (nome di fantasia) fa il rider. La mattina segue vari corsi di formazione, nella speranza di riuscire a trovare un lavoro migliore. Finiti i corsi si sposta in stazione Borghi e da lì prende il treno delle 14, scende a Milano con la sua bici tra le mani e si loggia sull'applicazione dell'azienda di *food delivery* (consegna di cibo) che lo ha assunto, cercando uno slot - turno orario - libero per riuscire a fare qualche ora di lavoro. «Di solito riesco a fare tra le 2 e le 3 ore di lavoro per ogni sera - racconta - ma dipende da che slot sono rimasti liberi, avendo la mattinata occupata devo prendere quelli che rimangono». I rider, quei "corrieri" in bicicletta che consegnano cibo su ordinazione, sono diventati il simbolo della cosiddetta gig economy. La traduzione è economia dei lavoretti, ma forse non è il ter-

mine più adatto: al contrario di quanto avveniva agli inizi, sempre più persone hanno quella del rider come principale fonte di reddito. «In una serata di lavoro riesco a fare 25-30 euro, dipende dal numero di consegne che ricevo e dalle distanze che devo percorrere. Sono pagato più o meno 4 euro per ogni consegna: se non c'è richiesta non vengo pagato». Tra una consegna e l'altra può passare anche mezz'ora. «Spero di riuscire a trovare presto un altro lavoro, questo è terribile. Ora che sta arrivando l'inverno e il freddo, il ghiaccio, la neve diventa ancora peggio, è facile scivolare e farsi male. E in quel caso si è lasciati completamente soli, se non lo faccio io o chi per me nessuno chiama i soccorsi, se non riesco a completare la consegna nel tempo previsto non vengo pagato e se per caso il cliente ha scelto di pagare

con contanti consegnati a mano (in questo caso il rider anticipa al ristorante i soldi, ottenendo poi rimborso e pagamento da parte del consumatore, ndr) significa che ci rimetto di tasca mia». Dati ufficiali sulla diffusione dei rider su Como non se ne trovano. Non li hanno nemmeno i sindacati, che faticano ad inquadrare queste nuove forme di lavoro nelle logiche della contrattualizzazione. La conformazione geografica e una certa forma di resistenza culturale sono, secondo **Paolo Gagliardi** della CGIL, i motivi per cui sulla città di Como non ne vedono tanti: chi lavora come rider si sposta su Milano ogni giorno, pendolari per un lavoro sempre più povero e sfruttato. «A Natale lavorerò, e come me tante altre persone che conosco» mi dice Andrea alla fine. Tanti auguri.

TOMMASO SIVIERO

