

MANUALE DI
SOPRAVVIVENZA
AL MC PENSIERO:
GUIDA PER I
CREWS DELLE
MCFAMIGLIE

seconda versione

*di Alessandro Corrieri
"Happy Meal's Spy-Crew"*

Nephila Edizioni

Copyright 2002

All right reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the copyright owner

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, elettronico, chimico o meccanico, copie fotostatiche incluse, né con sistemi di archiviazione e ricerca delle informazioni senza autorizzazione scritta da parte dei proprietari dei copyright.

INDICE

BREVE PREFAZIONE, ACCENNI BIOGRAFICI E STORIA DELLA NASCITA DEL MANUALE	4
AVVERTIMENTO PER GLI ADDETTI AL SETTORE	7
PREFAZIONE DI ENRICO TALENTI	10
AUGURIO DI BUONA LETTURA	12
E' MCDONALD'S CHE TI DA' LAVORO O SEI TU CHE LO DAI A MCDONALD'S?	15
LA RICCHEZZA E LA MCRICCHEZZA	17
INTRODUZIONE: LE COSE BASILARI CHE UN CREW DEVE SAPERE	19
MCDONALD'S COME TI FREGA: UN BREVE ASSAGGIO	22
I TUOI DIRITTI DI BASE	28
GLI ORARI A MCDONALD'S: LA FLESSIBILITA' DI TIPO AMERICANO	30
E IL TEMPO PER INDOSSARE LA DIVISA?	37
LA BUSTA PAGA	38
FESTIVITA'	41
MAGGIORAZIONI	42
I CONTRATTI DI LAVORO PRECARI A MCDONALD'S: ALCUNI ACCENNI PREZIOSI	44

L' INQUADRAMENTO PROFESSIONALE: COS'E' E L' IMPORTANZA	48
LA SICUREZZA	52
L'ALTRA FACCIA DELLA MULTINAZIONALE	56
IL SINDACATO? SI CHE SI PUO'!	64
ORGANIZZATEVI CREW! ECCO COME SI FA	66
CONCLUSIONI	68
RINGRAZIAMENTI	69

*BREVE PREFAZIONE, ACCENNI
BIOGRAFICI E STORIA DELLA NASCITA
DEL MANUALE*

“Happy Meal’s Spy-Crew” è lo pseudonimo di Alessandro Corrieri, un ex-delegato sindacale dipendente di McDonald’s caduto in battaglia per cause di forza maggiore, tentando di assolvere un duro, durissimo compito: sindacalizzare uno dei 300 locali italiani, nonché uno dei 5 fiorentini, dell’ ultramultinazionale e potentissimo colosso dell’imperialismo americano della “way of life” dell’hamburger; lui, da solo, contro McDonald’s. Non è ironia ma un’avventura...

Happy Meal’s Spy-crew infatti è un nome in codice coniato per lui da Enrico Talenti (in realtà in origine era solo “Happy Meal”), un funzionario della Filcams-CGIL che riuscì a piegare un supermercato alla parola “lavoro”! Il caso volle che proprio davanti alla Camera del Lavoro dove egli svolge tuttora gran parte del suo lavoro quotidiano per il lavoro altrui, sorgesse proprio una filiale di quel supermercato!

Per due anni Happy Meal’s Spy-Crew ha dovuto svolgere, per via della tipologia di contratto flessibile con il quale era stato assunto, gran parte del lavoro come se fosse stato un agente segreto infiltrato all’interno del locale, si è dovuto muovere

quotidianamente di nascosto ai "membri della ciurma", della direzione e di gran parte dei colleghi, studiare le persone, i particolari, le mosse, raccogliere dati, informazioni, osservare, scrutare le dinamiche interne con occhi indiscreti e insospettabili... il suo strenuo tentativo di sindacalizzare un McDonald's, costatogli due anni della sua giovane età, non si è rivelato totalmente fallimentare dato che la preparazione e la pianificazione della penetrazione sindacale è ancora in atto in quel locale McDonald's all'interno del più grande centro commerciale d'Italia, malgrado l'autore non lavori più lì...

L'incontro tra i due soggetti, risale a due anni fa (2000). Era stato indetto il primo sciopero di tutto il centro commerciale e tra gli scioperanti c'erano tre lavoratori McDonald's su 60, tra cui Happy Meal's Spy-Crew. In realtà Talenti aveva indetto, pur non sapendolo, anche il primo sciopero in Italia di un McDonald's "Company" anche se nei quotidiani ciò venne coperto dalla voce "centro commerciale I Gigli". Di lì a poco i due si conobbero e iniziarono a collaborare pianificando la penetrazione sindacale e non solo, nacque anche un sito su proposta di Talenti, www.lavoroaigigli.it, e grazie all'approvazione e all'intraprendenza dei vertici del sindacato, che ha visto la collaborazione e la

partecipazione dei principali delegati Filcams-CGIL del centro commerciale e Happy Meal's Spy-Crew come caporedattore. Insomma, furono tempi di grande impegno e di grande creatività in cui, tralaltro, il contesto economico-sociale era ben lungi dall'odierno conflitto sociale.

La penetrazione sindacale a McDonald's non poteva permettersi errori. McDonald's è una realtà estranea, diversa, da osservare e da studiare, calata in società mcdonaldizzata in cui il giovanissimo 20enne Happy Meal's Spy Crew testimoniava costantemente una distorsione alla McDonald's della cultura del lavoro, pericolosa nel lungo periodo. L'eventuale sindacalizzazione necessitava un percorso totalmente diverso dalle strategie sindacali tipiche, pena, a suo dire, l'impossibilità di attecchire. Occorreva agire a largo raggio partendo innanzitutto dalla cultura e dall'informazione. Questo manualetto nasce con l'idea (su proposta sempre di Talenti) di concentrare tutto quel lavoro svolto in qualcosa di utile da divulgare, in qualcosa di costruttivo che potesse proseguire oltre il licenziamento di Happy Meal's Spy-Crew; in pratica è solo la foce a delta di un percorso nato a sua volta dalla sintonia cerebrale e dall'impegno creativo, delle due persone. Con la speranza che non risulti inutile.

AVVERTIMENTO PER GLI "ADDETTI AL SETTORE"

delegate e delegati:

per esigenze di comunicazione e di spazio molte spiegazioni relative alle materie tecnico-sindacali sono state volutamente trattate in forma generica e sintetica e possono figurare, agli "addetti al settore", come imprecisioni ed errori. Tali eventualità non sono casi o frutto d'ignoranza dei relatori ma sono giustificabili dalla opzione scelta in sede di stesura: la strenua ricerca della più alta forma possibile di comunicazione al fine di sviscerare e confutare, agli occhi dei "crews", la turlupinatura operata dalla cultura McDonald's. Per questo diviene preminente l'immediatezza, il linguaggio discorsivo dalle espressioni e dai vocaboli medio-bassi affiancati dalle relative parole portatrici delle logiche sofisticate che si vuole così smascherare, l'argomentazione superficiale solo apparentemente dispersiva e fuorviante, ecc.... D'altronde le finalità che tale opera di divulgazione si pone come priorità sono il proselitismo sindacale e l'informazione, in un contesto in cui il tasso di sindacalizzazione nazionale è ancora irrisorio (malgrado la multinazionale McDonald's sia presente in Italia dal 1985) ed in cui la stessa cultura

italiana del lavoro viene dispersa, o peggio, rischia di essere definitivamente invertita di tendenza e addirittura americanizzata (individualizzazione e cottimizzazione del lavoro in primis). Le strategie e i modi di operare sindacali si sono ad oggi, mediamente, rivelati fallimentari nei confronti della realtà McDonald's che dimostra come il sindacato sia sclerotizzato nell'azione alla base.

Tale manualetto, attentamente pianificato nei minimi particolari, è frutto di uno studio meticoloso a livello pratico d'osservazione (il primo concepito direttamente dall' interno di un McDonald's) e può essere un buono spunto per sensibilizzare il lavoratore e, conseguentemente, indurlo ad un successivo ed eventuale approfondimento; il tutto viene inquadrato in una logica che mira alla ricerca, senza regressioni anacronistiche, di quella vecchia funzione pedagogica su cui il sindacato nasce e si regge nel tempo, adattata al panorama socio-economico attuale. Essa è fonte primaria della penetrazione e della capillarizzazione sindacale nella società moderna. Nessun sindacato che non voglia trasformarsi in elargitore di servizi può commettere l'errore di trascurarne l'importanza: pena la sua condanna a morte, dato che, in alcune situazioni

estreme, eccezionali, variegata e difficilmente intelligibili dall'esterno come McDonald's, bisogna sicuramente ripartire da zero.

PREFAZIONE DI ENRICO TALENTI

Per chi proviene da esperienze sindacali "classiche" come quelle che possedevo prima di conoscere il mondo dei "chainworkers", all'inizio rimane perplesso, può ignorare il fenomeno e continuare a lavorare come prima o cercare di comprendere il più possibile questi nuovi "lavori e lavoratori".

Cercare di capire MC Donald's, come qualsiasi altra azienda che usa questi modelli totalizzanti di controllo dei propri dipendenti è oggi credo strategico per il sindacato.

Questo manuale vuole essere un piccolo sforzo in questa direzione: l'incontro tra due generazioni lontane ma vicine e unite a difendere la dignità di chi lavora cercando di smascherare tutte le mistiche e le ragioni d'impresa che quotidianamente queste aziende vogliono far passare.

Una cosa mi ha colpito particolarmente: in queste aziende ci si riunisce sempre e su qualsiasi argomento, è una continua riunione in cui si fa finta di decidere tutti insieme e democraticamente gli orari, gli obiettivi aziendali, l'organizzazione di lavoro e di volta in volta tutto quello che può generare tensioni e perdita di immagine e di consenso dell'azienda, dove

*chi ci lavora alla fine o va via o comincia
ad autocensurare i propri comportamenti
se questi cozzano con la filosofia
aziendale.*

*Il senso di questo manuale credo sia
questo.*

Enrico Talenti

AUGURIO DI BUONA LETTURA

Tu non sei un crew, un' hostess, un manager o un lavoratore.

Tu sei innanzitutto *una persona*, ed in quanto tale hai diritto ad esigere da altri dignità e rispetto. Se hai dato per scontato queste cose hai fatto un gravissimo errore che, peraltro, va tutto a tuo svantaggio e contro il tuo interesse personale. Ma questi sono... affari tuoi, se è vero, come dice il proverbio, che "chi si accontenta gode".

Essendo una persona, però, hai una meravigliosa ed unica facoltà che puoi utilizzare per te stesso: il pensiero; mentre all' informazione *vera, oggettiva e comprovata*, penserà questo semplice e discorsivo manualetto, perché ti considera proprio una persona. E' nato su questa base. A te resterà la libertà di giudizio e di critica (e ci mancherebbe fosse altrimenti!). Sai che per legge il tempo che impieghi per indossare la divisa deve rientrare nell' orario di lavoro e quindi dovrebbe essere pagato? Sai, crew, che i bagni non dovresti pulirli tu? Sai che il tuo orario di lavoro dovrebbe essere pagato di più perché è flessibile? Sai perché la busta-paga di McDonald's è così complicata da leggere?

Qui, e solo qui, troverai le risposte e su tutto quello che a McDonald's non saprai... che tu lo voglia o no!

Anche questo, *le associazioni di lavoratori per la propria tutela e il miglioramento delle proprie condizioni, ovvero i sindacati*, fanno; e cioè fornirti le informazioni che, come persona, ti spettano.

Buona lettura, crew*!

d'ora in poi per "crew" si intendono tutte le figure "manager, direttori, licenziatari, crew ecc..."

*A tutti i crews
affinchè in loro si risvegli,
empia di dignità,
utopia,
critica,
lungimiranza,
solidarietà,
la loro,
troppo spesso, e troppo latente,
coscienza...*

*E' MCDONALD'S CHE TI DÀ LAVORO, O
SEI TU CHE LO DAI A MCDONALD'S?*

*In U.S.A.e U.K. per indicare
un lavoro scadente e
poco gratificante
si dice "McJob"*

Partiamo da qui, poi man mano che leggi, complicheremo le cose senza renderle complesse...: mentre spacci sorrisi e Big Mac, vendi a **McDonald's Development Corporation Italy s.p.a.** il tuo lavoro in cambio di soldi che, sebbene siano pochi (un crew in media guadagna circa 0,10 euro al minuto, meno di uno scatto telefonico in fascia notturna!), per l'azienda, sono un costo da tenere il più basso possibile così da guadagnare il massimo possibile, *il massimo profitto.*

*ESEMPIO MATEMATICO: Ricavo del
McDonald's in un giorno – Guadagno tuo
in un giorno = Profitto del McDonald's in
un giorno... e in cifre: 5000 euro – 15
euro = 4975 euro*

*Per McDonald's il tuo lavoro è un costo da
tenere il più basso possibile.*

Hai un'idea di quanto guadagna
McDonald's? numeri a 11 cifre,
si scrive così:

00 000 000 000

e si legge così:
decine di milioni di euro

Questi, caro crew, sono tutti soldi che vanno *in mano ad una sola persona...* è giusto secondo te? Quei soldi sono suoi o sono anche tuoi?

Sei tu che determini la ricchezza di McDonald's perchè sei tu che produci i Big Mac, *sei tu che lavori...*

...la potente multinazionale McDonald's senza di te non potrebbe esistere! Tu per lei sei fon-da-men-ta-le!

LA RICCHEZZA E LA MCRICCHEZZA

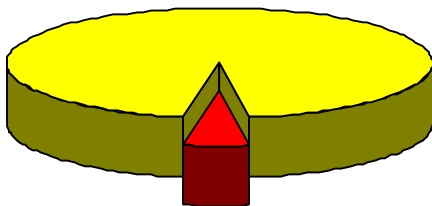
*"...i vertici di McDonald's in Italia e Spagna
-i due paesi più refrattari- sono stati capaci di
usare
i satelliti e raffinate tecniche di analisi del territorio
per decidere i punti migliori
dove far nascere ogni nuovo ristorante..." Eric
Schlosser*

Ricchezza in economia non sono i soldi. I soldi, crew, sono solo lo strumento per misurare la ricchezza, l'unità di conto. Come quando utilizzi un metro per misurare qualcosa, così i soldi servono per misurare la ricchezza. La ricchezza esiste in natura, anche senza soldi, sono le risorse naturali (ferro, legno, petrolio, ecc...) che l'uomo trasforma per renderle utili per stare meglio per se', perché gli creino un vantaggio e per trarne beneficio e benessere. Prova a pensare che senso avrebbe e a cosa potrebbe servire una ferrovia, se non esistesse il treno! O quanto valore avrebbe il petrolio se le macchine viaggiassero con il legno! Tutte queste "cose" sono *fisse in natura* cioè non sono illimitate e infinite: il petrolio, il legno e il ferro finiscono, prima o poi. Ora, dato che tutte queste cose hanno un valore, questo valore viene misurato con i soldi. E più cose, limitate in natura, una persona *può possedere e può acquistare*, più soldi ha, più è ricca. E' come se una

persona avesse quantità enormi di petrolio, di legno e di ferro, di binari, di treni... **Una** persona... e le altre? Già, *come si distribuiscono queste risorse? E' meglio darne enormi quantità a pochi oppure un po' a tutti? Se sono naturali queste risorse perché non appartengono a tutti?*

La ricchezza come la McRicchezza non si *accumula* senza toglierla ad altri, perchè è come una torta rotonda (non Apple Pie!) dove un piccolissimo spicchio spetta ai dipendenti... un milione e mezzo di crews nel mondo di cui appena 15000 in Italia mentre la restante fetta, ben più grossa, va *al maggiore azionista* cioè al proprietario di McDonald's. Più grande è la ricchezza prodotta più grande è la torta, *ma bisogna vedere come è divisa... tu produci, un' altra persona, dall'altra parte dell'oceano, in America, accumula.*

Distribuzione della ricchezza prodotta



■ ricchezza di McDonald's che va al proprietario

■ ricchezza di McDonald's che va a un milione e mezzo di crews

INTRODUZIONE: LE COSE BASILARI CHE UN CREW DEVE SAPERE

*“Se un uomo che non sa contare
trova un quadrifoglio,
ha diritto alla fortuna?”
Stanislaw J. Lec*

Fino a poco tempo fa in Inghilterra non esistevano leggi che stabilissero che la paga minima non dovesse scendere sotto un certo livello (ricorda che tu per McDonald's sei un costo!), successe allora che McDonald's era arrivata a pagare i propri dipendenti l'equivalente di 3 euro e 36 l'ora! Ci lavoravano e ci lavorano infatti molti extracomunitari.

Quando c'è *necessità* di lavorare il crew è debole e ricattabile e accetta di tutto, paghe da fame, orari flessibili e scomodi, e contratti a termine. Inoltre è meglio avere un lavoro che non averlo affatto, tanto *ci sarebbe sempre un'altra persona* disposta a lavorare a minori tutele e garanzie! McDonald's trae vantaggio da tutto questo, dalla *disorganizzazione* dei dipendenti, nonché dalla loro composizione: molti di voi sono giovani studenti alla prima esperienza lavorativa quindi, ingenui e poco pratici, considerano il McJob un'esperienza temporanea, sbagliandosi di grosso... se passa questo tipo di pensiero il tuo lavoro di oggi

assomiglierà sempre più a quello di domani, dentro e *fuori* da un McDonald's che è forte di questo, cioè per l'elevato ricambio di personale (si chiama *turn-over*): in Italia si attesta al 60%, in U.S.A. è arrivato al 300%, vuol dire che in un anno il personale si ricambia interamente per 3 volte! Ma torniamo al discorso precedente: in Italia, diversamente dall'Inghilterra di quel periodo, quello che guadagni è *stabilito dalla legge*, per tutelarti. Per questo si dice *paga sindacale per riferirsi al minimo salariale, cioè la paga minima stabilita dalla legge*. Hai capito!? Non è McDonald's che "ti dà" un certo ammontare mensile perché gli va a genio di darti quel quantitativo *ma perché è obbligata per legge, perché esistono i sindacati*, altrimenti, molto probabilmente, ti pagherebbe il meno possibile e alle peggiori condizioni di lavoro. Infatti nessuno vieterebbe a McDonald's di pagarti di più e di darti migliori condizioni di lavoro, se solo lo volesse! Evidentemente *non è suo interesse*, giusto!? Anzi, perché non provi a proporlo ad un crew meeting per vedere cosa succede!?

Nello specifico comunque, non si tratta propriamente di una legge, bensì di un accordo nato da una *trattativa* tra:

-sindacati, che rappresentano i tuoi interessi

-e McDonald's che rappresenta i suoi interessi che sono opposti ai tuoi.

Naturalmente più sono forti i sindacati e più garanzie otterranno i lavoratori perché in realtà questo "tira e molla" non viene fatto solo per le retribuzioni in busta-paga ma per tutto ciò che è attinente al tuo lavoro. L'accordo o il contratto tra i lavoratori crews organizzati in sindacati e McDonald's che ne viene fuori a livello nazionale si chiama "CCNL(Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro) Turismo-Pubblici Esercizi" e in esso sono contenuti i tuoi diritti e i tuoi doveri. Questa trattativa è svolta a livello nazionale, *ma può farsi anche a livello aziendale*, cioè nel McDonald's in cui lavori per gli stessi scopi, e cioè *il miglioramento delle condizioni di lavoro*, non solo i soldi! E' la cosiddetta *contrattazione integrativa aziendale con la quale i crews possono stabilire e acquisire ulteriori diritti limitatamente al McDonald's in cui svolgono la loro attività lavorativa.*

Comunque ricordati, per ora, che la legge è tale se è effettiva, se esiste veramente nei fatti, altrimenti contano i comportamenti: e McDonald's, se tu non impugni i diritti che, in teoria, hai, può aggirare alcune leggi...e lo fa.

MCDONALD'S, COME TI FREGA: UN BREVE ASSAGGIO

*"Ogni parola che non capite oggi
è un calcio in culo
che prenderete domani"
da "Il Priore di Barbiana"*

La logica e l'organizzazione McDonald's rischia di far passare per favori dei diritti di cui sei o dovresti essere titolare.

Non scambiare i diritti per McFavori! I diritti sono conquiste, non concessioni che McDonald's ti dà!

Non solo. L'organizzazione del tuo lavoro è stata studiata e progettata in modo che tu non possa recare "disturbo" all'azienda. Occhio! Svegliati! Ti prendono in giro e tu non ti rendi conto d'essere un piccolo ingranaggio del gigantesco McSistema che ti indottrina e ti vuole come sei! Possibile che non riesci ad accorgerti che dietro parole come "manager", "traineer-manager", "crew", "squadra", "team", "McFamiglia", "hostess", e ancora, "crew meeting", "traineer-meeting", "management-meeting", "rap session", "sondaggi di opinione", "lop", "filosofia della Porta aperta", si nascondono strategie appositamente create per perseguire l'interesse economico del *massimo profitto*, e per farti fare ciò che vogliono!?

Ti plasmano crew! come in un'ipnosi...
Come!?

I criteri sono molti e i soliti, questo il principale: immerso in una vera e propria *catena di montaggio* tu, in pratica, devi *sentirti parte di un gruppo*, della squadra (del "team"), della McFamiglia, dell'azienda (*destrutturazione*). Non è un caso che si usi il termine "famiglia", sembra quasi stupido! Studi psicologici e sociologici applicati all'organizzazione del lavoro fanno sì che si ricreino valori familiari all'interno dell'azienda in modo tale da farti sentire nel torto, nel caso in cui tu decidessi di iscriverti al sindacato, per esempio. Come se avvertissi la sensazione di chiedere troppo, o semplicemente ciò che non ti spetta. Assurdo! Sì, certo, tu non ti senti così idiota, e magari stai pensando che questo manualetto del "demonio-sindacato" scriva delle grosse stupidaggini e che stia sopravvalutando delle cose in realtà banali e semplicissime! Sbagli crew, sbagli! La logica di ogni cosa ti frega quando è sottile, ma talmente sottile che non ti accorgi di niente. Esempi? Tutte le volte che pensi che un collega non si impegni abbastanza sul lavoro, che sia "lento" per questo tipo di lavoro e che abbia troppe pretese, magari perché chiede un permesso il sabato o la domenica non sufficientemente in tempo per le regole McDonald's (per legge

bastano circa 2 giorni di anticipo, ma si può chiedere anche dopo); tutte le volte che programmi i bisogni fisiologici e accetti di chiedere il permesso per andare in bagno o per bere (come a scuola!) poichè altrimenti potresti rallentare la produzione o la vendita; quando ti rendi disponibile e accetti che ti si chiami a casa o peggio sul cellulare per cambiare di turno; tutte le volte che, in chiusura oppure nel "rush" ti ritrovi con pochi colleghi e devi velocizzare il ritmo di lavoro (ricorda che si lavora e si viene pagati a tempo, non a cottimo!) , oppure casi estremi di McAltruismo indotto come la crew che, malgrado non si senta bene, decide di finire il turno perché altrimenti metterebbe in difficoltà i suoi colleghi; tutte le volte che fai una di queste cose e ti sembra giusto e *normale* così com'è limitando la tua analisi alle mura del McDonald's e senza chiederti se sia, o non sia dignitoso, tutto questo. Tutte le volte che dai qualcosa a McDonald's e non chiedi "troppo" in cambio. *Credi che valga così poco il tuo lavoro?* O pensi davvero che sia giusto e che anzi sarebbe opportuno che ti venisse fornito (e lo riferirai al crew-meeting) un McCatetere per non interrompere il ciclo di produzione e fare ingrassare il McProfitto del tuo McDonald's che risparmierà così ulteriormente facendo a meno di

assumere un altro lavoratore... ops!
scusami, è vero, si dice crew!

Vedi, crew, McDonald's infonde una cultura del lavoro che non necessariamente è giusta e assoluta. Gli esempi sopra riportati descrivono una strategia aziendale attuata al fine di risparmiare sul personale. Ricordi che sei un costo? Per McDonald's è meglio avere due persone in griglia che lavorano freneticamente che cinque umanamente. Maledizione, e poi dicono che c'è disoccupazione! La McLogica vuole che ti adegui altrimenti sei fuori, non fai parte del gruppo. Sembra addirittura che McDonald's abbia basato i suoi studi, sempre sociologicamente parlando, prendendo come riferimento anche la disciplina militare. Ray Kroc fu il primo a disporre le norme sull'aspetto fisico dei dipendenti McDonald's partendo dal taglio e dalla lunghezza dei capelli e dalla barba: si narra infatti che il fondatore di McDonald's nutrisse una sorta di mania, di pregiudizio e di avversione nei confronti dei capelli lunghi. Con il tempo tutto è stato perfezionato, studiato e perpetrato nel tempo quasi a sfidare ogni moda. La prova di tutto ciò si riscontrerebbe nella meticolosità e nella rigidità imposta, almeno in teoria, ai crews per quanto concerne l'aspetto fisico sul lavoro: troppo rigida e ingiustificabile per essere riferita

al solo aspetto fisico del crew sul posto di lavoro; troppo dettagliata e ferrea per non essere anche una forma di controllo e di selezione del personale nei confronti di chi non si confà a un certo tipo di pensiero; troppo selettiva nei confronti di chi, valutandola come marginale e interpretandola con il giusto valore, e cioè attenendosi alle regole comuni di decenza e di igiene, non si attiene ciecamente ad essa. Durante il servizio devi astenerarti dall'indossare collane e orecchini, il tuo viso deve essere ben rasato e i capelli corti e ben raccolti, la divisa pulitissima e la pulizia è un tuo onere fuori dall'orario di lavoro. McDonald's giustifica spesso ciò riferendosi all'igiene e allo standard Q.S.P.ma cosa ci incastra il piercing ai fini dell'igiene? Hai mai dovuto usare il naso o le orecchie per fabbricare panini? Comunque sia è così che tu lo voglia o no, giusto? Di nuovo la McLogica vuole che ti adegui alle regole altrimenti sei fuori, non fai parte del gruppo. Altrimenti... beh, altrimenti... già, altrimenti...

:-Se questo lavoro non ti piace vai a lavorare da un'altra parte-, oppure :- tanto non è il lavoro di una vita- o peggio :-qui non c'è bisogno di sindacati, i problemi li risolviamo tra di noi, si parla, ne discutiamo, *la porta è aperta...*

Maledizione, fai attenzione, crew: *l' unica porta veramente aperta è quella del sindacato!*

I TUOI DIRITTI DI BASE

*"L' Italia è una Repubblica democratica fondata
sul lavoro"
art.1 Costituzione della Repubblica Italiana*

Le norme *basilari* che tutelano i lavoratori risalgono al 1970, la legge è la *n. 300/70 detta "Statuto dei lavoratori"* e si porta dietro lunghe lotte sindacali e vite di precedenti generazioni che ci hanno dato un mondo un po' migliore. Nella l. 300/70 v'è il famoso *articolo 18* a cui è fortemente allergico il governo Berlusconi e la Confindustria (associazione di industriali) rappresentata da D'Amato, un industriale che con la sua fabbrica di *imballaggi* rifornisce McDonald's. L'articolo 18 tutela dal licenziamento ingiusto e non tutela chi non fa il suo dovere: cancellandolo non è vero che si crea più occupazione! E' una scusa per convincerti, è un raggirò perché hanno bisogno del tuo consenso! L' attacco ai lavoratori e *alle dinamiche democratiche* è pesante e ad esso non si contrappone neanche una unità sindacale. Senza questa norma giuridica saresti precario a vita, e, sotto costante ricatto di licenziamento ingiusto e senza necessaria motivazione, saresti privato di qualsiasi dignità. *E' questo il perno, la base, la fundamenta su cui si costruiscono tutti gli altri diritti che, senza articolo 18, non*

potrebbero esistere. Saresti sempre in prova. Questa è la tragica tendenza, oggi, del mercato del lavoro. Dormirai bene se non sarai sicuro di avere un lavoro il giorno dopo? Potrai accedere a un mutuo per comprarti una casa o una macchina? Potrai costruirti una vita indipendente? Potrai andare in malattia o in infortunio? Potrai andare in maternità? E che garanzie avrà il tuo bambino, che futuro vedrà?

GLI ORARI A MCDONALD'S: LA FLESSIBILITÀ DI TIPO AMERICANO

*...McDonald's ha raggiunto
un livello di crescita talmente rapido
da aprire un ristorante ogni 5 ore,
praticamente un tuo turno di lavoro...*

La gestione del tempo è una delle cose più importanti della vita.

Il lavoro serve a rendere indipendenti e liberi e non deve occupare la maggior parte del tempo della nostra veloce esistenza. Nella vita di una persona il lavoro deve lasciare lo spazio ad altre cose, cioè alle cose che ci mantengono veramente in vita: le passioni, la famiglia, le ambizioni... Nell'utopia di un mondo diverso si potrebbe immaginare di lavorare meno e lavorare tutti, ma, stando alle dinamiche di questo McSistema, verranno illustrati, a seguire, sempre in modo semplice e semplificato, gli orari a McDonald's, le disposizioni di legge in merito e bla bla bla...

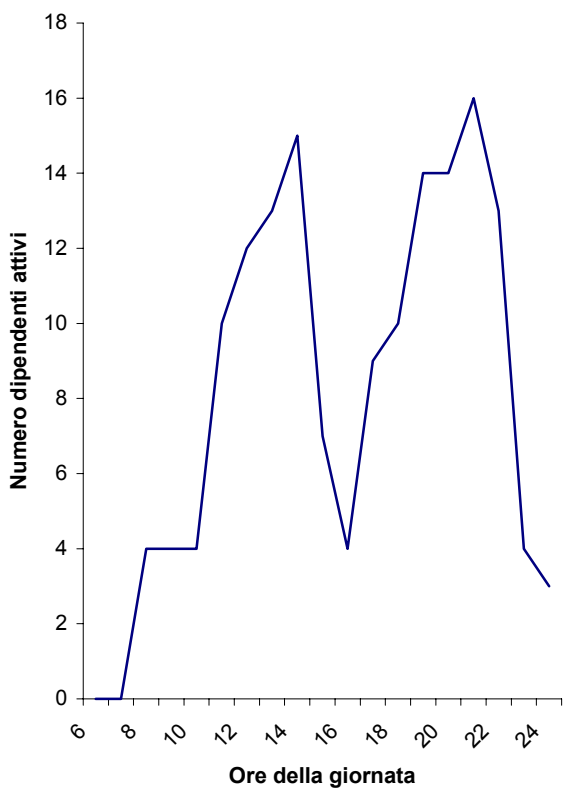
Sally è una crew americana e lavora in un McDonald's per mantenersi gli studi di Architettura qua in Italia. Per lei è la norma questo modo di lavorare, anche se ce lo ha spiegato con amarezza "... in USA il mercato del lavoro è diverso da qui, là non ci sono protezioni sociali per i lavoratori, la pensione è privata e te la

devi comprare, l'assicurazione anche perchè la malattia e l'infortunio non te li pagano, se sgarri ti licenziano così su due piedi, là è normale *lavorare un giorno 3 ore e un altro 6 ore filate senza pause, la legge è molto permissiva per le aziende. E ora lasciatemi lavorare sennò quella manager mi sgrida!*"

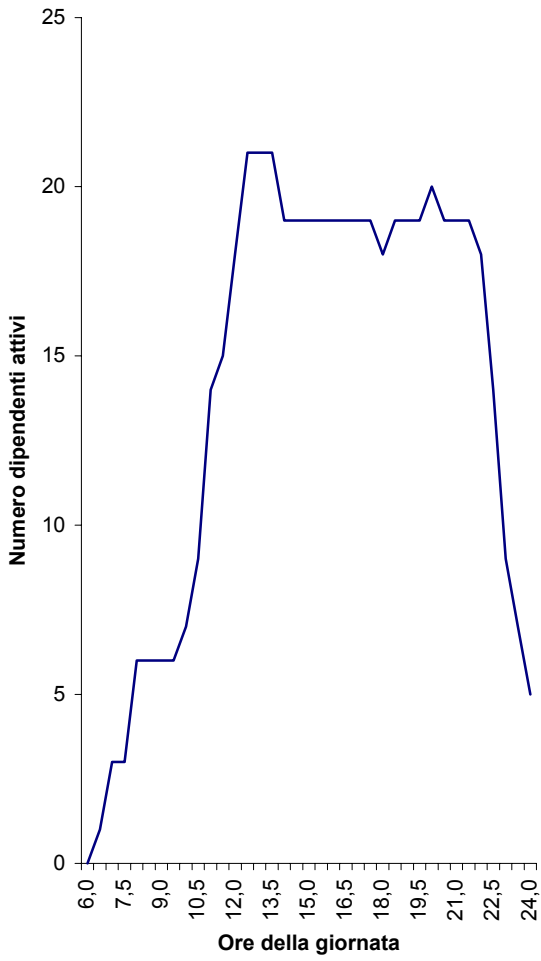
Un crew standardizzato alla McDonald's con part-time al 60%, in Italia, dovrà lavorare, di regola, 24 ore a settimana, distribuite in 6 giorni per 4 ore al giorno. L'orario è regolato dalla legge che fissa, sempre per tutelarti, soglie e modalità di articolazione. McDonald's sceglie, tra i tipi di orari consentiti dalla legge, quelli che ritiene più convenienti tenendo conto del solito criterio economico del *maggiore, sempre maggiore profitto. McDonald's deve adeguarsi al tipo di orario, regolato dalla legge, che sceglie (McProfitto) di usare per i propri crews: per questo McDonald's fa molto uso del part-time.* Perché assumendo le persone a part-time guadagna di più! Infatti, data la quantità esigua di ore giornaliere lavorate, riesce così a concentrare un maggior numero di lavoratori nelle ore di maggiore necessità. Finite le ore di punta il numero di lavoratori si riduce drasticamente (perché molti finiscono il turno e vanno via). In questo modo il ritmo di produzione è

pressochè costante e sempre frenetico ad ogni ora del giorno, si dice che la *produttività* è costante. Non solo: più alta è la produttività più alto è il profitto, più alto è il grado di "sfruttamento" del crew. Hai capito perché i tuoi scomodissimi orari ruotano spesso intorno alle ore dei pasti? Ora immaginati come sarebbe il tuo ritmo di lavoro se di prima mattina fosse presente in turno il numero di crews che ci sono nel rush... oppure semplicemente come diverrebbe più umano se con la contrattazione integrativa aziendale tra sindacato e il tuo McDonald's si riuscisse a far assumere appena 4 o 5 crews in più. E non solo per la minore velocità di fabbricazione e di vendita di hamburger ma anche per il godimento delle ferie e dei permessi, per bere, per andare in bagno. Tutto cambierebbe. Se non avessi ancora capito dai un'occhiata ai grafici che seguono; raffigurano entrambi la distribuzione dei dipendenti nell'arco della giornata lavorativa di un McDonald's italiano, dalle ore 6 alle 01, il primo è riferito a un giorno feriale (venerdì), il secondo al sabato, giorno di maggiore affluenza, della stessa settimana. Si precisa che in quel periodo i dipendenti totali ammontavano a 49 (44 crews, 4 manager e 1 direttore)...

Distribuzione dei dipendenti in una giornata feriale tipo



Distribuzione dipendenti in una giornata tipo di maggiore affluenza



Avrai quindi capito che McDonald's non ti assume a part-time per farti studiare o per farti lavorare meno, ma che in realtà lo fa solo per guadagnare di più.

In Italia il part-time nasce tenendo in considerazione *le esigenze sociali* di una persona, dalle più strette (studio, famiglia ecc...) a quelle meno (attività ricreative, sport). Per questo la legge vuole che l'orario *non sia gravoso* e stabilisce in linea di massima che sia *rigido*, cioè una fascia oraria determinata e una ripartizione dell'orario settimanale con la stessa quantità di ore giornaliere nei vari giorni lavorativi (si dice part-time *orizzontale*) e dei giorni di riposo fissi. Questo, per i motivi suddetti, comporterebbe una maggiore occupazione e migliori condizioni di lavoro (ritmi più lenti, minore rigidità nella richiesta di permessi, ferie ecc...)

Ma McDonald's, come hai visto, ha un *ciclo produttivo* che è molto diseguale nell'arco del giorno e nei diversi periodi dell'anno: ha più necessità di personale nei "rush", più il sabato e la domenica, più in certe settimane e meno in altre, e così via, perciò deve, per guadagnare di più, principalmente:

a) farti lavorare meno ore alcuni giorni per poi aggiungerle in altri (sabato e domenica)

b) concentrare il personale nelle ore o nei periodi di maggiore necessità (estate, periodo natalizio)

Tutto ciò si chiama *verticalizzazione* dell'orario di lavoro o *flessibilità d'orario*, la legge prevede che si può fare ma a condizione che:

-venga concordato tra l'azienda e i dipendenti (*contrattazione aziendale*)

-il dipendente accetti espressamente, in genere firmando un foglio

-che venga retribuito di più.

Altrimenti sarebbe illegale!

Attenzione! Con la *contrattazione integrativa aziendale* si possono regolare altri aspetti degli orari, ad esempio, la rispettiva rotazione. In questo modo tutti i crews lavoreranno, a cadenza prestabilita (settimanale, mensile, semestrale) con turni a rotazione: cioè tutti i vari tipi di orari (apertura, rush, chiusura, notte ecc...) capiteranno a tutti i dipendenti in eguale misura "a ruotare". Con ciò nessuno sarà avvantaggiato e nessuno sarà svantaggiato poiché si terrà di conto, oltre alle esigenze aziendali, allo stesso tempo delle esigenze di studio per chi studia, di famiglia per chi ha figli, e chi più ne ha, più ne metta... tutti in questo caso esemplare, esclusi i McRuffiani, ne trarrebbero beneficio e ne ricaverebbero più tempo e una migliore qualità di vita. *La stessa cosa, la rotazione, si potrebbe*

*trattare e stabilire anche per le mansioni,
le ferie ecc...!!!*

E IL TEMPO PER INDOSSARE LA DIVISA?

Già, a proposito! Anche il tempo per indossare la divisa, secondo alcune interpretazioni legislative (la legge di riferimento risale addirittura al periodo fascista), dovrebbe rientrare nell'orario di lavoro e quindi essere retribuito, poiché indossare la divisa è considerato interesse del datore di lavoro e quindi il tempo che tu impieghi, per mutare da essere umano a crew, fa parte del lavoro che fai. Quindi dovresti in sequenza: timbrare il cartellino, indossare la divisa, lavorare, levarti la divisa e timbrare il cartellino. Non solo ma anche la pulizia della divisa dovrebbe essere a carico di McDonald's (è infatti interesse dell'azienda) che: o si occuperebbe direttamente della pulizia, o dovrebbe corrisponderti una "indennità disagio per l'autopulizia".

Più in generale ricordati, crew, che *ogni regolamento o regola aziendale è subordinata alla legge vigente! Se, cioè, una regola aziendale non è conforme alla legge di riferimento essa è illegale!*

LA BUSTA PAGA

*"Abbiamo venduto loro un sogno,
e li paghiamo il meno possibile."
Ray Kroc, il vero fondatore
di McDonald's"*

E' decisamente un argomento troppo complicato per un manualetto che vuole essere breve. La busta paga è già complicata da spiegare di per sé, e intrecciare questo, e in modo semplice per rendertelo comprensibile, con la realtà McDonald's, diventa impossibile. Qui di seguito è sintetizzato lo stretto essenziale! La busta paga in un McDonald's varia secondo la tipologia del tuo contratto individuale di lavoro, l'orario, l'inquadramento professionale, il mese ecc... Il compito di questa guida è fornirti gli elementi di base e un canale di contatto con il sindacato che potrai poi proseguire da solo recandoti o telefonando alla sede a te più vicina, lì potrai chiarire le perplessità. Già, perchè avrai o avrai avuto sicuramente dei dubbi anche e su almeno una busta-paga... crew, non dare per scontato niente a McDonald's! Ah, un consiglio per i crews "anziani" e assunti prima del periodo dicembre 2001: la

vecchia busta paga riportava gli orari sulla destra in una parte unita al restante "corpo" del cedolino da un tratteggio verticale... non separateli!

La busta paga dovrebbe essere chiara e deve comprendere tutto ciò che ti spetta.

Principalmente devi fare attenzione a:

- puntualità di liquidazione
- straordinari (si chiamano ore *supplementari*): in busta-paga deve corrispondere esplicitamente una voce.
- festività: vedi sotto
- controlla i permessi (R.O.L.): devono combaciare con le ore effettive di permesso. I permessi di cui non hai usufruito (R.O.L. non goduti anno precedente) devono, nell'anno successivo, essere retribuiti in denaro
- controlla le ferie: devono combaciare con le ore/gg effettive/i di ferie.
- controlla i permessi elettorali e studio: devono essere retribuiti con una quota pari ad una giornata lavorativa

Devi sapere inoltre che spesso neanche il tuo amministrativo può chiarirti per intero e comunque senza rischio di equivoci, le perplessità che hai, poiché la vera gestione e contabilizzazione delle buste-paga è informatizzata e centralizzata

(elaborazione tramite softwares dei dati trasmessi dalle sedi locali), cioè avviene per tutti i McDonald's in un' unica sede centrale...

FESTIVITÀ

"...McDonald's ha 80.000 parchi giochi ed è uno dei più grandi distributori di giocattoli al mondo..."

Nell'anno, per fortuna, ci sono giorni festivi anche per i crews. I giorni festivi, le festività, non sono giorni di riposo, sono, per la legge, diversi. La festività è pagata con l'equivalente di una giornata lavorativa, il giorno di riposo è solo giorno di riposo. Se lavori in un giorno festivo (che è diverso da "domenicale") ti deve essere corrisposta una maggiorazione del 120%. Se il giorno di riposo coincide con la festività, la quota giornaliera di quest'ultima deve essere pagata ugualmente. Questo vale anche nel caso in cui ti trovassi in malattia e in infortunio. McDonald's usa in genere la voce "GG FESTIVI NON LAVORATE" per indicare in busta-paga la retribuzione delle festività corrispondente al mese di liquidazione, ma si sa, le buste-paga a McDonald's non sono poi così chiare... mah... ...e comunque un bravo crew non deve interessarsi di questo...

MAGGIORAZIONI

*"...McDonald's spende in pubblicità
più di qualsiasi altro marchio..."*

Nell'arco del giorno sono stabilite, sempre per legge (CCNL), delle fasce orarie che vengono considerate diverse dalle altre e per questo diversamente trattate. Il lavoro notturno va dalle 24 alle 6 e ad esso corrisponde una maggiorazione (da fame!) del 25%, vuol dire che un tuo turno di lavoro di notte costa a McDonald's in più solo 5 euro... Dalla padella alla brace o dalla griglia in cassa, se si guarda la maggiorazione domenicale: solo il 10%, cioè 2,3 euro in più per tutta la domenica. Come se McDonald's la domenica con la gente che c'è guadagnasse poco!

Ma non ti preoccupare, anche per questo i sindacati non servono, questo manualetto non serve, cosa vuoi che ti dica! e poi anche questi sono problemi che puoi risolverli all'interno del McDonald's, la porta è aperta no? si parla, se ne discute e le maggiorazioni saliranno, mamma McDonald's ti pagherà il 300% domenicale e il 700% festivo e si scuserà, per fortuna che ne hai parlato, non vedeva l'ora di risolvarti il problema, non avrebbe proprio sopportato l'idea... già... se solo ti fosse balenata in testa l'idea di contattare il sindacato...

...se solo ti fosse balenata in testa quell'idea: le maggiorazioni sarebbero divenute più alte, gli orari sarebbero stati ripartiti in modo diverso e più equo tra i dipendenti (perché c'è sempre il ruffiano che fa gli orari migliori, quelli che a te non capiteranno mai!), la flessibilità sarebbe stata pagata di più, i permessi e le ferie non sarebbero stati più così rari... Sì, perché con la contrattazione integrativa aziendale (ricordi?) si può! Si tratta tra crews organizzati con i loro rappresentanti sindacali e la McDonald's con i suoi rappresentanti (i super-super-revisori), si ritratta, si lotta, e alla fine si ottengono le cose. Tutto e su tutto si può contrattare con il consenso e la solidarietà tra crews... "Un chicco di riso che cade in terra da solo non fa rumore, tanti tutti insieme sì"

*I CONTRATTI DI LAVORO PRECARI A
MCDONALD'S: ALCUNI BREVI ACCENNI
PREZIOSI*

*"...un
lavoratore americano
su otto
è stato o è dipendente
McDonald's..."*

I contratti di lavoro a tempo determinato sono strausati a McDonald's e si dividono, in varie tipologie: interinale, CFL, apprendistato, stagionale, sostituzione maternità...

Se per te ciò che fai non è il lavoro di una vita per McDonald's questa è una strategia aziendale volutamente cercata...

Il lavoro interinale è il caso, forse più estremo, di precariato. Il crew figura addirittura come dipendente di un'altra azienda e non di McDonald's! A proposito... ma un vero crew deve o non deve far parte della McFamiglia a tutti gli effetti!? ...eh già, i figli di McDonald's sono interinali... Comunque sia, in teoria il crew-interinale *deve essere trattato nello stesso modo dei colleghi fissi* poichè è titolare degli stessi diritti degli altri crews, meno uno: il posto di lavoro sicuro! Inoltre la normativa specifica che ricade sul lavoratore interinale è complessa e per questo motivo non può essere trattata ampiamente in questo manualetto.

Il C.F.L. (Contratto di Formazione e Lavoro) è un contratto a tempo determinato di lungo periodo. Alla scadenza del termine di contratto la riconferma, per obbligo a tempo indeterminato, deve avvenire per almeno il 60% dei CFL in scadenza nel medesimo periodo e, entro tre mesi dal termine, l'eventuale non riconferma deve essere annunciata e motivata. Il CFL in scadenza può essere prorogato per malattia e infortunio. I crews assunti a CFL non possono fare ore di straordinario e percepiscono, inizialmente, la paga sindacale corrispondente al livello di inquadramento inferiore a quello di uscita.

L' apprendistato è un contratto a tempo determinato di lungo periodo. Gli apprendisti-crews non possono essere adibiti a lavori di serie, non possono sollevare pesi, anche non elevati (un cartone di patate, di carne o di bibita! ad esempio), non possono essere adibiti a lavori di fatica in genere, non possono prestare servizio oltre un certo orario o comunque di notte, non possono fare straordinari ecc...anche gli apprendisti, normalmente, devono essere riconfermati. Gli altri contratti a tempo determinato (stagionali, sostituzione maternità, ecc...) hanno durata variabile e non presentano vincoli rigidi di riconferma. I lavoratori così inquadrati, possono usufruire (anche un

bel po' di tempo dopo la scadenza del contratto) di un diritto che impegna l'azienda, nel caso in cui dovesse operare nuove assunzioni, a riassumere il lavoratore che ha già prestato servizio. Per usufruire di tale diritto che si chiama "diritto di precedenza" bisogna fare richiesta all'azienda in forma scritta, meglio se assistiti dal sindacato. N.B.: con il recepimento della direttiva europea nel settembre del 2001 tale diritto si è attenuato a favore di una maggiore... *flessibilità*.

L'INQUADRAMENTO PROFESSIONALE: COS'È E L' IMPORTANZA

*"...un manager di 20 anni arriva a tenere
in piedi un'azienda da 1,5 milioni di euro
con centinaia di clienti al giorno..."*

Il livello di inquadramento professionale (è scritto sul tuo contratto individuale di lavoro) è quella cosa che per legge determina, a grandi linee, che mansioni e compiti puoi svolgere e quali no nel tuo posto di lavoro, insieme alla qualifica che nel tuo caso è "operatore di ristorazione veloce" e dove non si capisce bene a cosa sia riferito di preciso il termine "veloce"... Ad ogni livello corrispondono dei compiti e delle mansioni e delle diverse retribuzioni. E', in sintesi, ciò che identifica la tua figura lavorativa.

Recitava una pubblicità di McDonald's su "Il Venerdì di Repubblica" del 26 aprile 2002, volta forse a calmare gli animi rivoluzionari dei crews scioperanti quando, guardacaso, si è riaperto in Italia il conflitto sociale, oppure semplicemente a reperire e selezionare manodopera: "Essere vicedirettore in un ristorante McDonald's è faticoso e gratificante insieme. Non significa lavorare meno, anzi. Se c'è bisogno mi metto anche a friggere patatine e hamburger insieme ai ragazzi della squadra. Un manager all'occorrenza

fa anche le pulizie...". Evidentemente però i criteri di selezione del personale a McDonald's non funzionano poi così bene e non sono poi così infallibili, dato che il relatore di questo manualetto è stato internato in un campo di concentramento McDonald's per più di due anni.

Per McDonald's tutti devono saper fare tutto, ma la legge tutela il lavoratore attribuendo a ciascun livello di inquadramento delle mansioni specifiche, nel gergo Mc delle specifiche postazioni, 18 per essere precisi. Per legge il magazziniere (carico scarico merci) non può stare alla cassa e viceversa, così chi fa il filtraggio (rientra nella manutenzione dei macchinari) non può essere inquadrato allo stesso livello di chi sta in produzione e così via. Non è il nome "crew" che ti costringe a pulire i bagni, o la definizione trainee che fa il trainee e così via; lo stesso vale per il manager e l'hostess. Sarebbe illegale se la McDonald's impiegasse un manager e lo inquadrasse al sesto livello di legge CCNL. Sarebbe *sfruttamento del lavoro*. Così come è illegale che un crew pulisca i bagni (figuriamoci un manager!), sia adibito a carico-scarico merci, grosse pulizie (spring-up, pavimenti, postazione sala in genere, spazzatura ecc...), qualora non fosse inquadrato al settimo livello. Allo stesso modo quando un crew viene

nominato trainee-manager dovrebbe per lui scattare un livello di inquadramento superiore, almeno il quarto, poiché in McDonald's tale figura ha il compito di formare il personale in entrata, di controllo e di coordinamento. Lo stesso dicasi per le hostess e gli steward che assolvono compiti, senza rendersene conto, non solo di intrattenimento, ma ben più importanti e rilevanti per l'azienda, cioè di marketing. Il personale per McDonald's è un costo, ricordi, no!? Ma dove è scritto che un lavoratore dopo aver pulito i bagni può andare a fabbricare e assemblare pezzi di cibo? Non ti pare che contraddica lo stesso McComandamento "Q.S.P."? Ah, già, ma qui quando c'è da fare tutti sono uguali, anche il manager deve aiutare *la squadra* a far le patatine nell'ora di punta, tutti devono saper far tutto, anche il direttore deve aiutare, almeno a far le bibite! e magari è convinto di quello che fa... ciò ricorda la vecchia poesia "...rideva lo scemo del paese battendosi i pugni in viso.." Le mansioni si confondono... McDonald's pianifica il cervello, i titoli di studio, i livelli di inquadramento perché tutti devono essere intercambiabili tra loro, sostituibili, commerciabili come merce per ingrassare il profitto. Sveglia crew, sveglia! Se McDonald's sbarca in Italia deve adeguarsi alle leggi di questo paese e non può imporci un modo di

lavorare che non è nostro! Comunque anche per questo parlane con mamma McDonald's, vedrai, puntualmente risolverà tutti, ma proprio tutti, i problemi che sollevi. Per fortuna che ci sei te che le dici queste cose, è giusto non tenersele dentro certe cose, se ne parla insieme, se ne discute, la porta rimane sempre aperta.... oh, se solo ti fosse tornata in mente quella maledettissima idea e perdita di tempo di avvertire il... già... il sindacato...

LA SICUREZZA

"Succede solo da McDonald's"

Sul regolamento aziendale interno che McDonald's distribuiva ai "membri della ciurma" (tradotto= crews) prima che finisse sui quotidiani c'era scritto: "I dipendenti dovranno usare scarpe fornite da loro stessi. Esse dovranno essere di colore scuro, lucidabili, a tacco basso e munite di suola antisdrucchiolo. E' vietato l'uso di scarpe da tennis. L'inosservanza di tali disposizioni comporta una contestazione disciplinare... La Direzione non accetterà la prestazione da parte di quei lavoratori che si presentassero al lavoro con... scarpe non regolamentari..."

...un vero e proprio affronto alla legge, al tuo diritto alla sicurezza sul posto di lavoro, alla tua dignità, una regola totalmente illegale, indegna, vergognosa e irresponsabile. Questo è il tuo datore di lavoro. Questo è McDonald's. Le numerose segnalazioni a livello nazionale di questo deficit di sicurezza sul lavoro, hanno fatto sì che McDonald's, intimata dai sindacati, provvedesse a dotare i dipendenti di scarpe (più o meno antiscivolo); infatti, considerando solo la velocità del ritmo di lavoro, e l'interno cucina di un McDonald's colmo di superfici incandescenti e dalla pavimentazione particolarmente scivolosa,

si capisce che la pericolosità è notevolmente elevata. Questo fatto reale dimostra l'importanza di altre cose vitali come la salute e la sicurezza *sul* posto di lavoro, visto che coi tempi che corrono non è possibile quella *del* posto di lavoro. Crew, lavori in un locale caldo, afoso, maleodorante, sottoposto a sbalzi termici notevoli (+30° -24°) che possono provocare reumatismi e infezioni all'apparato respiratorio, inoltre la movimentazione dei carichi è causa di lombosciatalgie, cisti da sforzo, dolori muscolari, mentre il ritmo di lavoro eccessivo è colpevole di svenimenti, ustioni e stress, disturbi del sonno, ansia, sonnolenza, stanchezza cronica, e, dulcis-in-fundus, i vari prodotti McChimici possono provocare allergie e dermatiti.

Se è importante anche per te la salute, perché la regali a McDonald's?

Anche in questo caso la legge 626/94 prevede misure, talvolta esplicitamente, sui rischi che corri, e stabilisce misure di prevenzione. Non a caso i rischi più frequenti previsti espressamente dalla legge sono: lesioni, ferite da taglio, ustioni, lesioni apparato muscolo-scheletrico, lesioni per caduta su pavimenti scivolosi, contusioni; oltre a ciò sono previsti: un rischio posturale (posizione in piedi per tempi prolungati), movimentazione manuale dei carichi,

rischio microclimatico (passare dalla griglia in cella frigorifera non è il massimo della vita!), rischio chimico (il sapone per la griglia, il sapone per lavarsi le mani ad esempio...), rumore (maledetti bambini!), esposizione ad agenti biologici. Tanto per darti un assaggio la legge prevede espressamente anche soluzioni e provvedimenti di prevenzione come la possibilità di introdurre pause, la necessità di dotare il personale di calzature con plantare anatomico idonee per una prolungata stazione eretta (non avverti mai dolore alla schiena specie quando sei in turno?), di fornire indumenti protettivi individuali per gli addetti alle celle frigorifere, di fornire il personale di guanti protettivi.

Anche i crews invecchiano! I possibili danni alla salute non sono immediati ma a lunga scadenza, cioè ti renderai conto solo tra un po' di anni dei danni che il tuo lavoro ti ha, eventualmente, provocato... ma allora sarà troppo tardi e magari, guardacaso, non lavorerai più lì. Danni che potevano essere evitati come l'insufficienza venosa agli arti inferiori (attente donne!); patologie della colonna vertebrale (lombartrosi ecc...) e degli arti superiori (epicondiliti) da movimentazione carichi, movimenti ripetitivi, microclima umido; e a breve scadenza aumento del rischio di malattie respiratorie e possibili

dermatiti o allergie per contatto con sostanze detergenti e disinfettanti.

Comunque meriti un consiglio: corri al McDonald's in cui presti servizio vai dove la porta è aperta e chiedi se puoi convocare un crew-meeting, vedrai che si risolve tutto istantaneamente, perché McDonald's fa tutto no!? se ne parla tra crew, managers, se ne discute insieme e le cose si risolvono, senza bisogno di...

...organizzarsi in un sindacato e costituire un R.L.S. cioè un Rappresentante dei Lavoratori sulla Sicurezza (attenzione crew, l' R.L.S. è diverso dal Responsabile sulla Sicurezza che sicuramente già avrai nel tuo locale e, 90 su 100, scommettiamo che è un manager?).

L'ALTRA FACCIA DELLA MULTINAZIONALE...

"La McDonald's Corporation è il più grosso proprietario di negozi al dettaglio del mondo e ricava la stragrande maggioranza dei suoi profitti dall'affitto dei locali e non dalla vendita di cibo..."

Perché McDonald's ti consegna dei manualetti dove viene ventilata l'ipotesi del rischio di bombe nei locali? Perché i contadini francesi fanno a pezzi le vetrine McDonald's? perché così spesso questa multinazionale fa discutere di sé sui giornali? *perché proprio McDonald's?* McDonald's è il simbolo della globalizzazione, dell'omologazione culturale, della standardizzazione culinaria, rappresenta un sistema, un modello economico, una cultura. Fu lo stesso presidente McDonald's U.K. Paul Preston ad affermare "McDonald's isn't a job, it's a life". A McDonald's tutto è stato studiato a tavolino e, tanto per essere in tema, persino le sedie sembra che siano frutto di una attenta pianificazione: il cliente deve assumere una postura scomoda e si deve alzare il prima possibile, deve spendere, consumare e andare subito via per fare spazio al successivo cliente che deve spendere, consumare ecc.. ecc... Fast-food, giusto!? I due archi, la globale "M" gialla, coniata dai fratelli McDonald's che

lasciò così tanto di stucco, appena la vide, il venditore dei primi frullatori di Milk Shake, nonché il vero fondatore della multinazionale, cioè Ray Kroc, è il logo più famoso e più conosciuto mai creato: viene solo dopo la croce cattolica, mentre Ronald McDonald è secondo solo a Babbo Natale. Proprio come la sua "M" gialla, McDonald's rappresenta un simbolo. Esiste anche una giornata mondiale anti-McDonald's ed è il 16 ottobre. Perché tutto questo!? Quelli che seguono sono solo *alcuni* esempi.

La multinazionale che così tanto tiene all'immagine è stata tacciata e si è macchiata di:

- sfruttamento del lavoro dei dipendenti: in tutto il mondo la catena applica salari minimi permessi dalla legge ed ha un atteggiamento particolarmente ostile nei confronti dei sindacati. McDonald's preferì addirittura chiudere un locale pur di non piegarsi al personale sindacalizzato! Non sono mancate inoltre segnalazioni per casi di mobbing (mobbing = rompere le scatole a un lavoratore sgradito tanto da "farlo scoppiare" e costringerlo così alle dimissioni apparentemente volontarie e quindi incontestabili per legge).
- sfruttamento del lavoro minorile tramite l'esternalizzazione della produzione di beni destinati alla vendita. Nel mondo

globalizzato il sacchetto del giocattolino dell'Happy Meal viene fabbricato in Germania, il cartone in Italia, il giocattolino invece nasconde un crimine contro l'umanità nel sud-est asiatico: bambini costruiscono, dall'alba al tramonto, a condizioni di lavoro disumane, giocattolini per altri bambini... sono costretti a svendere la loro infanzia e la loro vita in cambio di pochi spiccioli che non gli bastano neanche per mangiare. Alcuni esempi: il National Labour Committee denunciò la "Keyhinge Toys" (rifornitore di McDonald's) di Da Nang City per lavoro minorile, in Vietnam; l'AMRC ricorda che 220 operaie rimasero intossicate per la tossicità delle vernici con possibili conseguenze serie sull'apparato riproduttivo e alterazione del ciclo mestruale.

- deforestazione dell'Amazzonia e fenomeni connessi quali surriscaldamento della crosta terrestre, siccità, scioglimento dei ghiacci, innalzamento del livello del mare. E quando Venezia sarà sommersa, ci sarà un McDonald's in meno. Ogni anno viene tagliata in Amazzonia, per il fabbisogno di McDonald's, un'area estesa come il Piemonte, allevamenti bovini in Brasile sostituiscono foreste millenarie e la popolazione locale lotta e muore per

avere un fazzoletto di terra; è difficile vivere nella nazione dalla *ripartizione* della terra più *diseguale* al mondo.

- Fame e povertà nel Terzo e Quarto Mondo (per via dell'importazione di ingenti quantitativi di derrate alimentari). 24000 persone al mondo ogni giorno muoiono di fame, una ogni 3 secondi e 6 decimi; inoltre il 40% dei cereali mondiali prodotti viene destinato agli allevamenti (specie di polli) mentre si calcola che i $\frac{3}{4}$ delle derrate usate da McDonald's vengano buttate o sprecate. Pensate a quanto spreco c'è in un McDonald's... ogni panino che viene buttato per McRegola ogni 10 minuti è un omicidio, anzi, *sono 166 omicidi* (10 minuti = 600 secondi; 600 secondi : 3,6 secondi = 166 persone morte di fame)
- maltrattamento degli animali. Negli allevamenti intensivi la salute e il benessere degli animali *corrisponde solo a criteri economici*. Le galline vengono allevate in gabbie di 20cm X 20cm (l'altezza di questo manuale) e, dopo milioni di anni di evoluzione della specie, hanno perso il ricordo della cova dell'uovo. D'altronde però anche il consumatore è soggetto a rischio: in fase di triturazione, tessuto osseo e cartilagineo, tendini, stomaco, intestino, lingua, e altri organi, possono, con feci e urine, contaminare la carne; per questo

gli animali vengono imbottiti di *antibiotici* che, uniti agli *ormoni* per farli crescere rapidamente (maggiore profitto), possono essere nocivi per l'uomo. Inoltre bisogna precisare che *l'uso massiccio e improprio degli antibiotici negli allevamenti intensivi* può dare origine a fenomeni endemici di sensibilizzazione e di evoluzione dei batteri in batteri super-resistenti sempre più insensibili ai farmaci tradizionali: equivale quasi a dire che si potrà morire anche di influenza. Mentre per via degli ormoni somministrati agli animali sembra esista una correlazione tra abbassamento dell'età media dello sviluppo sessuale femminile e consumo di carne.

- inoltre i cibi dell'industria alimentare vengono trattati con prodotti chimici (anche l'insalata con circa 9 prodotti diversi), addensanti, coloranti, stabilizzanti, conservanti, emulsionanti, additivi del sapore testati sugli animali ma dagli effetti incerti, molto incerti sull'uomo. Alla carne "industriale" viene aggiunto un certo quantitativo di grasso animale poiché conferisce ad ogni hamburger, oltre ad allargarne il volume, il medesimo sapore. E pensare che il crew la chiama "carne regolare"! Non a caso la "mucca-pazza" italiana, la famosa "vacca 103", apparteneva a un allevatore di Pontevico (Brescia) ed era

destinata ai macelli Cremonini, l'ex proprietario della catena Burghy che cedette a McDonald's in cambio di un lucroso accordo: l'esclusiva per la fornitura della carne. La stessa pubblicità di McDonald's recitava due mesi prima del fatto: "Usiamo solo quarti anteriori di bovino di prima scelta. Perché per noi la qualità non è seconda a niente. Il nostro fornitore è il Gruppo Cremonini, che soddisfa i rigorosi standard di qualità McDonald's ed effettua controlli ancora più restrittivi di quelli disposti dalla legge."

- sfruttamento dei bambini. Ray Kroc diceva "coltivate bambini e avrete adulti". Nel 1982 Ronald McDonald dovette chiedere scusa pubblicamente in televisione. La strategia pubblicitaria di McDonald's, finanziata con ingenti somme (ma ai crews nessun aumento!) è mirata soprattutto ai bambini. Perché si intende sfruttamento? perché i bambini sono soggetti particolarmente influenzabili dalla pubblicità (colpa anche delle nostre televisioni) e così facendo "costringono" i loro genitori a portarli da McDonald's. Non solo, il bambino plagiato prima o poi diventerà un adulto, probabilmente, cliente di McDonald's. Ma non c'è da stupirsi, in fondo si sa che McDonald's investe più di qualsiasi altra

multinazionale nell' immagine, pubblicità e marketing.

- finto buonismo (di McDonald's) che la multinazionale intraprende con varie iniziative di beneficenza - fondazione Ronald McDonald ad esempio- è parte di quel subdolo marketing pubblicitario teso a trasmettere il seguente messaggio alla ignara clientela "comprando un Big Mac faccio anche qualcosa di buono". Ma se confrontiamo questo con gli altri aspetti della multinazionale si vede come il risultato sia alquanto contraddittorio. Speculare più o meno indirettamente su queste cose è vergognoso e deve essere reso pubblico.

...ma McDonald's non è la sola multinazionale in causa purtroppo. Vi sono multinazionali collegate agli affari di McDonald's: Coca Cola fa uccidere in Colombia i sindacalisti e i lavoratori che chiedono dignità ricorrendo a squadroni militari; Nestlè... come cosa centra? Gli "Smarties" e il "McFlurry" chi li fa secondo te?! Nestlè è responsabile dell' allattamento artificiale, praticamente imposto nel terzo mondo, che porta alla morte, per situazioni contingenti, centinaia di bambini. E fermiamoci qui per farla breve. Quindi crew, sarebbe troppo bello

se fosse vero che "Nessuno è come McDonald's".

Speriamo che gli esempi, anche se pochi, possano bastarti, razza di crew!

La questione non è solo sindacale come puoi notare ma si fa anche etica e politica. E' una vera e propria crisi di umanità e di civiltà.

IL SINDACATO? SI CHE SI PUÒ!

*"...per quanto voi vi crediate assolti,
siete lo stesso
coinvolti..."*

Fabrizio Dè Andrè

Forse ora sei meno crew e più persona e forse ora riconosci di più *le sfumature del grigio che stanno tra il bianco e il nero*. Ora hai più elementi per riflettere e una persona sa e deve riflettere. La questione è grave e la posta in gioco è alta. Gran parte dei diritti di cui godi derivano da lotte sindacali, di chi ti ha regalato, pagandolo spesso con la morte, un mondo un po' migliore che, con la cultura "alla McDonald's" stanno distruggendo. Il sindacato resta un mezzo efficace tra tanti per rendere migliore ciò che adesso non è, perchè i lavoratori sono il sindacato e il sindacato è i lavoratori, non è qualcosa di estraneo. Occorre difendere tutto questo. Non disperdere la cultura crew! Molti aspetti del tuo lavoro nascondono già i primi, enormi, drammi di questa tendenza del pensiero alla McDonald's fatto di individualismo e di competizione: la tipologia precaria del tuo contratto, il tuo irrisorio potere d'acquisto, la semi-dipendenza economica, l'impossibilità o la difficoltà a comprarti da solo una macchina o una casa, il tempo libero che

non basta per vivere, le spese sanitarie sempre più consistenti, la scuola per i tuoi figli forse presto a pagamento, le tasse enormi che paghi sul tuo lavoro, il deficit di contributi sociali che condanna a morte la tua pensione... ..solo per dirne alcune.

ORGANIZZATEVI CREWS! ECCO COME SI FA... A
GRANDI LINEE...

...per arrivare in sede di contrattazione integrativa aziendale occorre che il locale in cui lavori sia sindacalizzato, diciamo almeno per metà dei componenti: cioè, almeno metà dei tuoi colleghi devono almeno simpatizzare per l'idea di migliorare le proprie condizioni di lavoro. Dopodichè prendete contatto, tu e gli altri colleghi interessati, con il sindacato e ne parlate con il funzionario di zona che valuterà la fattibilità e vi assisterà nella contrattazione. Se possibile vi iscrivetevi e eleggete i rappresentanti sindacali aziendali (R.S.A.), cioè i crews che rappresenteranno nel locale i lavoratori organizzati, agli effetti già sindacalisti, detentori dei poteri e delle facoltà connesse all'esercizio di tale funzione che non ruberà tempo al crew sindacalista dato che godrà anche di speciali permessi per svolgere le eventuali attività connesse con l'attività sindacale. Parte degli aspetti fondamentali del tuo lavoro possono

essere migliorati, il CCNL prevede espressamente i seguenti (che sono stati tradotti dalla lingua sindacalese all'italiano e sono stati semplificati a prezzo di lievi imprecisioni) *per quanto concerne la contrattazione integrativa aziendale* (art.21 CCNL Turismo Pubblici Esercizi):

- le qualifiche, i livelli di inquadramento
- elementi economici integrativi, erogazioni salariali strettamente correlate alla realizzazione di programmi aziendali concordati tra le parti aventi per obiettivo per esempio incrementi di produttività, di competitività, di qualità, di redditività.

- aumento delle maggiorazioni

- distribuzione degli orari, dei turni di lavoro degli eventuali riposi di conguaglio

- articolazione dei turni di riposo settimanale nelle aziende che non attuano la chiusura settimanale obbligatoria a turno ai sensi di legge

- diverse modalità di godimento dei permessi

- ulteriori diversi regimi di flessibilità d'orario

...naturalmente questo elenco di possibilità degli aspetti che possono essere contrattati viene sommato a tutto quanto detto in precedenza.

CONCLUSIONI

Crew, questo manualetto finisce qui, sperando che non si sia rivelato inutile, e abbia almeno illuminato aspetti a te prima sconosciuti anche se volutamente in modo generico, proprio per non annoiarti. Qualora non avesse chiarito interamente le tue perplessità puoi rivolgerti direttamente alle sedi sindacali a te vicine. La tua attenzione è stata comunque un piacere e un indice rilevante e significativo, un segnale importante, una sorta di faro nel buio perché tutto ciò che è, ma che scompare nella moltitudine e per questo viene ignorato, venga presto alla luce.

Buon lavoro, crew!

RINGRAZIAMENTI

La lettura di questo manualetto è un percorso che investe la memoria dell'autore ed evoca immagini, visi, dialoghi ed esperienze verificatesi formative della personalità ma soprattutto indispensabili per il concepimento di tale guida. Per questo i seguenti ringraziamenti, riportati non per ordine di importanza, risultano dovuti e non sono un semplice atto di galateo. E allora grazie a...

...tutti i colleghi passati da quel McDonald's di Campi Bisenzio, i Testimoni di Geova pacchiani e non, Walter e i fratelli Ghezzi, grandi esempi di umanità, e le loro citazioni "...non dare le perle ai porci...", la direttrice Paola Materiali che forse aveva capito tutto, la Benedetta alla quale va il consiglio di non aprire il McDonald's, gli spioni e i leccaculo, la mitica Silvia della Food, i peruviani e i nostri dialoghi in spagnolo, la Pamela Notturna, Hipolyte, Skizza (gran pezzo di f...!), i Black Block i Rossi Block e i bastardi, Claudio da Mirabilandia e la sua voce, i fascisti sottoproletari, la Margherita e il suo dialetto, gli estrogeni delle colleghe, il resto dei terroni e clandestini, l' Andreja e il suo cu...ore, tutti i manager e i vari cani da guardia, il Lastru, le sorelle Passeo (che ganze!), la Quarto, gli

editori, soci di Nephila Edizioni Luca, Lorenzo, Jacopo che con www.neteditor.it hanno sputato sul mercato della finta letteratura la loro geniale idea nel mondo editoriale, lo zio Enzo Ruffaldi per l'indispensabile consulenza tecnico-informatica, la sindacalista degna di questo lavoro Laura Scalia, la Veronella inclusi i suoi pezzi insensati con la raccomandazione di tenere il fronte sindacale, la Licia, la Margiotta, l'Angelozzi, Matteo e ciò che di falso gli han dato per vero, il Lupo, la Bessi, i Boni, il sorriso di Giacomo e "le cose che non esistono", la Silvia le sue scuse e i suoi segreti violati, la Calvanelli e i comunisti, Biella, la Ciaramelli detta "Com", la mitica Contadini, la Tortelli, la Rosi, la Lucia e il suo cugino, i Ferraiolo, la Gori e il suo cavallo, il Ledda, la Luppino e sua sorella Elisa, tutti gli altri principali delegati del centro commerciale Massimiliano di Mediaworld e Simone di Breck, Antonio di Publitime, le hostess del Ginfo, le loro mamme e i loro cromosomi, la Mammoli e le sue offese, la Lilllliana, Occhi blu, la Mignani, la Katuscia e le sue amiche, l'Innominabile, la Gabriella la sua vanità e la canzone di Carena, Bagordo e Vasco, un po' l'Imma e la cognata dell'Imma, la Stefaniaaaaa, la Vanni, l'Angela, la Rita, l'Antonella, la Michela, Samuel, la Sonia e i calendari, le varie hostess ecc... ecc...

ecc... con tante scuse per i dimenticati e gli esclusi.

Un indispensabile e profondo ringraziamento insieme alla stima che si dà a una persona veramente degna di questa parola, va al credo, agli insegnamenti involontari, all'umanità e alla sensibilità del sindacalista Enrico Talenti (tralaltro alcune sue massime sono state inserite, al fine di rendere un piccolo omaggio intersoggettivo, nel testo del manualetto) poichè senza di lui manuale e contenuti non sarebbero mai esistiti.