

PRATICHE SINDACALI NEL SETTORE DELLE PULIZIE

Cristina Nizzoli, Institut de Sciences Economiques et Sociales, Paris

Title: Unions' Practices in Janitorial Sector.

Abstract: The extensive productive changes, pushed by economic globalization, constitute a test bench for the trade union organizations, particularly in those sectors where a non-fordist labour organization prevails. Based on an ethnographic research work, the article aims to investigate the daily work unionists of Filcams CGIL in the janitorial sector, from a point of view that privileges microsocial interactions in order to explicate unions practices in a sector marked by a deep social and economic marginalization and a high rate of job insecurity.

Keywords: Work, Trade unions, Janitorial sectors workers.

Contact: cristina.nizzoli@ires.fr

Introduzione

La globalizzazione economica ha prodotto importanti trasformazioni all'interno dei sistemi di produzione di intere zone del pianeta. L'Italia, così come gli altri paesi del cosiddetto Nord del mondo, si trova in una fase avanzata del capitalismo in cui la mercificazione ha pervaso gran parte delle attività umane conducendo allo sviluppo di un importante fenomeno di terziarizzazione dell'economia.

Questi cambiamenti hanno rappresentato, e rappresentano, un banco di prova importante per le organizzazioni sindacali, costrette a misurarsi con delle realtà che hanno spesso poco a che vedere con quelle dell'epoca fordista. In questo contesto, numerosi sono gli studiosi che, soprattutto in Francia, hanno elaborato delle analisi sociologiche centrate essenzialmente sulle ragioni della crisi di un sindacalismo considerato incapace di sopravvivere alla fase del capitalismo industriale (Labbé 1992 ; Mouriaux, 1998). Eppure i sindacati non sono scomparsi e continuano ad esistere e ad agire anche nei settori più colpiti dalla precarietà (Abdelnour *et al.* 2009 ; ASPLAN 2011 ; Benquet 2011 ; Bérout *et al.* 2008 ; Bérout 2013 ; Bérout, Bouffartigue 2009).

Ed è proprio in uno di questi settori che si è deciso di studiare l'attività sindacale quotidiana. Tramite un'inchiesta basata prevalentemente su materiale etnografico si sono volute analizzare le pratiche sindacali in un settore, quello delle pulizie, caratterizzato da una forte precarietà lavorativa e sociale. In effetti, qui ritroviamo una manodopera composta per lo più da lavoratrici, spesso immigrate e razzizzate¹ costrette a lavorare a part-time e sottoposte a delle condizioni di lavoro che hanno effetti devastanti sulla loro salute.

In queste pagine, ci si propone di spiegare quali siano, da una parte, le difficoltà incontrate dalle organizzazioni sindacali nella loro attività quotidiana e, dall'altra, quelle incontrate dai lavoratori nel loro relazionarsi al mondo sindacale. In che modo lavoratori delle pulizie e sindacalisti entrano in contatto? Quali sono gli strumenti che impiegano le organizzazioni sindacali per instaurare un rapporto con questa frangia di lavoratori situata ai margini del mercato del lavoro? Le singolarità legate allo status di lavoratore delle pulizie sono oggetto di una riflessione interna all'organizzazione sindacale?

Adottando un punto di vista alternativo (Bérout 2009 ; Ubbiali 1993) rispetto a quello sviluppato dai paradigmi d'analisi più tradizionali per lo studio del sindacalismo dell'epoca della "società salariale" (Castel 1999), si privilegia un punto di vista microsociale che permette di andare al di là di un'analisi in termini di negoziazione e di relazioni industriali. In effetti, il sindacato non può essere considerato come un oggetto di ricerca monolitico, immutabile nel tempo e nello spazio, ma come il risultato delle relazioni e dei conflitti che si dispiegano tra lavoratori e sindacalisti e tra i sindacalisti stessi. Infine, è proprio l'attività concreta degli attori che contribuisce a far vivere il sindacato trasformandone le azioni e le condotte. Dopo aver presentato le linee guida della metodologia impiegata, nella prima parte si prendono in conto gli elementi contestuali quali le specificità del settore delle pulizie e la composizione della manodopera. Nella seconda parte, ci si concentra su una delle pratiche sindacali tra le più utilizzate nei confronti dei lavoratori delle pulizie, quella della tutela individuale promossa dai funzionari sindacali della Confederazione Generale Italiana del Lavoro (CGIL) di Bologna. La parte conclusiva riprende i principali risultati dell'inchiesta concentrandosi sulla questione della frattura tra rappresentanti e rappresentati.

Metodologia: L'osservazione diretta come strumento principale d'inchiesta

La ricerca sulla quale si basa l'analisi qui proposta è il risultato di uno studio comparativo condotto presso le camere del lavoro della CGIL di Bologna e della CGT (Confederazione Generale del Lavoro) di Marsiglia, in Francia. I due sindacati

¹ Il concetto di razzizzazione, ancora poco impiegato nel contesto italiano, indica il processo sociale per il quale si tende a definire una persona sulla base di un suo carattere fisico. La razza, così come il sesso, non esiste da un punto di vista biologico, ma è indiscutibilmente presente nelle costruzioni sociali come è stato ampiamente dimostrato tanto dalla letteratura femminista americana (Crenshaw, 1991; Davis, 1983; bell hooks, 1981), che francese (Guillaumin, 1992; Delphy, 1977; Dorlin, 2009). La razzizzazione è un fenomeno importante per la comprensione del mondo del lavoro contemporaneo e, conseguentemente, per capire i meccanismi che governano la relazione dei lavoratori alla sfera sindacale.

sono stati scelti poiché costituiscono le due organizzazioni sindacali più importanti nei rispettivi paesi. Tuttavia, in questa sede, ci occuperemo esclusivamente della parte italiana dell'inchiesta, con lo scopo di apportare delle conoscenze sul sindacalismo CGIL, in ambito locale, e per quanto riguarda la sua azione nei confronti dei lavoratori delle pulizie.

In primo luogo, occorre ricordare che la struttura della CGIL, così come quella della confederazione francese CGT, prevede una doppia organizzazione su base orizzontale (territoriale) e verticale (le federazioni). Alla CGIL, i lavoratori delle pulizie sono rappresentati dalla federazione Filcams (Federazione Italiana Lavoratori Commercio, Turismo e Servizi) al cui interno sono presenti buona parte dei settori d'attività legati alla produzione di servizi. La Filcams-CGIL di Bologna svolge gran parte dell'attività rivolta ai lavoratori delle pulizie presso la Camera metropolitana del lavoro, tramite la pratica della tutela individuale. In effetti l'esternalizzazione del settore ha provocato una forte frammentazione dei lavoratori, sparpagliati in differenti luoghi di lavoro. La Camera del lavoro, struttura storica dell'organizzazione territoriale del sindacalismo (Pelloutier 1902), riveste dunque un ruolo centrale poiché permette di intercettare lavoratori che operano in diversi luoghi di lavoro. Perciò è all'interno della Camera del lavoro che si è scelto di condurre l'inchiesta sociologica, partecipando attivamente all'attività sindacale nell'ambito del settore delle pulizie. Durante tre mesi (da marzo a maggio 2011) si sono osservate le interazioni sindacalisti-lavoratori nel contesto della tutela individuale. Tramite l'osservazione diretta, propria all'etnografia, e le interviste condotte con sindacalisti e lavoratori, si sono potute recensire le ragioni che hanno spinto i lavoratori a rivolgersi al sindacato e gli atteggiamenti e le risposte fornite dai sindacalisti. Durante la tutela individuale, abbiamo recensito e contabilizzato il numero, la nazionalità e il sesso dei lavoratori che si sono presentati alla Camera del lavoro. L'osservazione ha inoltre permesso di prendere nota delle ragioni che hanno portato, ognuno dei lavoratori osservati durante il periodo d'inchiesta, a rivolgersi al sindacato. Ogni qualvolta è stato possibile, il lavoratore o la lavoratrice incontrata durante l'interazione è stata ricontattata per svolgere un'intervista. Le interviste si sono svolte a casa dei lavoratori e in dei luoghi pubblici come dei bar, hanno permesso di avere delle informazioni sul rapporto al lavoro (contenuto del lavoro, traiettoria lavorativa, tipo di contratto, rapporto con il committente e con i colleghi), sulla relazione con il sindacato (quando si sono iscritti, per quali ragioni e cosa pensano del ruolo del sindacato rispetto alla loro esperienza), sulla loro traiettoria migratoria, sulla discriminazione e sui rapporti interni alla famiglia.

In seguito al periodo di osservazione, delle interviste approfondite sono state condotte presso i delegati e i funzionari sindacali protagonisti delle interazioni osservate durante la tutela individuale. Una partecipazione continuativa nel tempo alle diverse pratiche sindacali ha quindi permesso, grazie alla combinazione del materiale scaturito dall'osservazione e dalle interviste, di analizzare congiuntamente le azioni delle quali siamo stati testimoni diretti e le rappresentazioni degli attori.

Interazioni osservate				Lavoratori che si sono rivolti al servizio di tutela individuale			
Origine o nazionalità	Donne	Uomini	Totale	Origine o nazionalità	Donne	Uomini	Totale
Italia Bo/Fi	2	0	2	Italia Bo/Fi	2	0	2
Italia Meridionale	2	4	6	Italia Meridionale	2	4	6
Egitto	0	2	2	Egitto	0	2	2
Filippine	1	0	1	Filippine	1	0	1
Marocco	3	3	6	Marocco	3	2	5
Bangladesh	0	3	3	Bangladesh	0	3	3
Eritrea	3	0	3	Eritrea	3	0	3
Nigeria	2	0	2	Nigeria	2	0	2
Congo	1	0	1	Congo	1	0	1
Guinea	0	1	1	Guinea	0	1	1
Africa (Non identificato)	1	0	1	Africa (Non identificato)	1	0	1
Non identificato	1	0	1	Non identificato	1	0	1
Totale	16	13	29	Totale	16	12	28

Composizione e organizzazione del settore: il ruolo centrale dell'esternalizzazione

Sono definite imprese di pulizia tutte le imprese che prestano servizio presso locali (pubblici o privati) destinati a uso professionale. In ambito europeo, questo settore di attività – malgrado una diminuzione dello 0,65% del suo fatturato tra 2008 e 2010 – è in espansione da più di due decenni. Inoltre è interessante notare che si tratta di un'attività in cui l'esternalizzazione è sempre più sviluppata. In effetti, tra il 1980 e il 2005, il tasso dell'attività esternalizzata rispetto a quella in-house, a livello europeo, è passato dal 43 al 61%, percentuale che ha continuato a crescere anche in periodo di crisi economica fino ad arrivare al 64,7% nel 2010.

Dati Europa (FENI 2010)

75,4%: imprese che impiegano meno di 10 lavoratori

61,547 miliardi di euro di fatturato

Dati Italia (FENI 2010)

22 961 imprese

8538 milioni di euro di giro d'affari

434 891 lavoratori

70% degli impiegati sono donne

70% degli impiegati hanno un contratto part-time

15% degli impiegati sono di nazionalità straniera

È tramite l'esternalizzazione, intervenuta a partire della fine degli anni 1970, che si permette alle imprese di ridurre il costo del lavoro incrementando i propri profitti. Inoltre, il sistema di appalto contribuisce a dividere il collettivo dei lavoratori (Tinel *et al.* 2007) in due categorie (lavoratori “in interno” e “esternalizzati”) producendo i “veri e falsi lavoratori” identificati da Magaud già all'inizio degli anni 1970 (Magaud 1974).

I tre attori fondamentali dell'esternalizzazione sono il committente, l'impresa di pulizie e i lavoratori. La peculiarità di questo sistema risiede nel fatto che nel momento in cui una nuova impresa vince la gara d'appalto, i lavoratori passano sotto la nuova impresa continuando però a prestare servizio nel cantiere² del committente. Inoltre, non è raro che i lavoratori di una stessa impresa lavorino in cantieri diversi e siano quindi sottoposti a un processo di atomizzazione che ostacola fortemente l'azione rivendicativa (Denis 2008).

Il ricorso massivo al part-time (imposto dal datore di lavoro) costituisce un altro fattore rilevante. Strumento favorevole al padronato, il part-time permette di rispondere prontamente alle variazioni della domanda del mercato, senza che i costi di produzione aumentino contemporaneamente. Spesso presentata come la forma di lavoro più adatta alle donne alle quali si permetterebbe – tramite un'ideologia della “conciliazione” – di coniugare lavoro domestico e lavoro salariale, il part-time deve essere in realtà analizzato in relazione alle condizioni di lavoro da esso prodotte (Angeloff 1999). In effetti, questa forma di lavoro è uno dei fattori responsabili della cosiddetta “povertà salariale” (Carrieri 2012; Maruani 2003), in quanto al lavoro part-time corrisponde quello che potremmo definire un “salario parziale”.

I lavoratori sono quindi costretti ad accumulare delle ore straordinarie di lavoro, tanto più in epoca di crisi, quando si osserva una tendenza a diminuire il montante d'ore da parte del datore di lavoro. Per di più, siccome la concessione delle ore di straordinario è sottoposta alla discrezionalità dell'impresa, i lavoratori sono messi in competizione tra loro, riducendo ancor più il potenziale rivendicativo degli stessi.

Le modalità con cui è impiegato il part-time nel settore delle pulizie hanno delle ripercussioni importanti sulla gestione del tempo di lavoro. In effetti, nella maggior parte dei casi, gli addetti alle pulizie sono costretti a lavorare la mattina presto e la sera per non intralciare il lavoro degli impiegati del committente o del pubblico che frequenta quei luoghi. Questa organizzazione del tempo di lavoro è il risultato di un’“intesa implicita” tra committenti e imprese, entrambi impegnati nella riduzione dei costi del servizio di pulizia (De Troyer, Lebeer, Martinez 2013). La soppressione dei tempi morti, delle pause e di tutte le eventuali interruzioni contribuisce all'intensificazione del ritmo di lavoro.

La dominazione ai tempi della società dei servizi: il caso dei lavoratori delle pulizie

Ma chi sono i lavoratori del settore delle pulizie? È rimettendo al centro dell'analisi sociologica i rapporti sociali intesi come rapporti di dominazione che si intende

² Nel settore delle pulizie sono chiamati cantieri i siti in cui i lavoratori prestano il servizio di pulizia.

dare una risposta a questa domanda. Riferendoci al paradigma della dominazione teorizzato da Danièle Kergoat nei suoi studi sull'eterogeneità della condizione operaia (Kergoat 1978) per spiegare la situazione di lavoro delle operaie negli anni 1970 et 1980, consideriamo i lavoratori delle pulizie come degli attori iscritti in rapporti sociali multipli che contribuiscono a definirne lo status di "lavoratori.trici delle pulizie". Non si tratta quindi di soffermarsi sulla vulnerabilità di questi attori, bensì sui rapporti di dominazione di sesso, di classe e di razza che contraddistinguono la loro esperienza quotidiana nella sfera del lavoro, in quella familiare e della società più in generale.

Per esempio, rispetto ai rapporti sociali di sesso, il fatto che la maggioranza dei lavoratori del settore sia costituita da donne deve essere interpretato alla luce della posizione attribuita alle donne all'interno della sfera produttiva.

In effetti, il mestiere del pulitore è socialmente considerato come un'estensione del lavoro domestico alla sfera salariale (Angeloff 2008 ; Hirata, Kergoat, 2008). Così le donne appaiono come più adatte a questo tipo di occupazione (Perrot 1987) che risulta, invece, degradante per gli uomini bianchi³. L'analisi dei rapporti sociali di sesso (Kergoat 2012) permette, in un tale contesto, di mettere in evidenza il legame esistente tra le disuguaglianze di sesso e la precarietà del lavoro (Maruani 2011; De Troyer, Lebeer, Martinez 2013).

Inoltre, il part-time imposto e le ampie fasce orarie contribuiscono a differenziare la situazione degli uomini da quella delle donne, svantaggiate perché obbligate a trovare la strategia migliore per riuscire a conciliare il lavoro di riproduzione con quello salariale.

Ma gli addetti alle pulizie sono spesso anche dei lavoratori immigrati. La maggior parte dei lavoratori incontrati alla CGIL di Bologna durante l'inchiesta erano immigrati (vedi tabella p. ..., ciò che conduce a prendere in considerazione la specificità dovuta al loro statuto giuridico.

Non va dimenticato in effetti che la legislazione italiana in materia di immigrazione impone una relazione diretta tra rinnovo del permesso di soggiorno e situazione lavorativa: soltanto coloro che dimostrano di avere un lavoro regolare e di guadagnare sufficientemente per il sostentamento proprio e dei propri figli possono procedere alla domanda per rinnovare il permesso di soggiorno. Così, tenendo presente che siamo in un contesto di crisi economica in cui i datori di lavoro tendono a ridurre le ore di lavoro, i lavoratori immigrati sono costretti a svolgere delle ore straordinarie non solo per ragioni economiche, ma anche per poter restare in Italia e/o domandare il ricongiungimento familiare. Questi lavoratori risultano quindi più ricattabili rispetto ai loro colleghi italiani.

Come detto sopra, un altro elemento essenziale all'interno di questo quadro esplicativo è rappresentato dal fenomeno della razzizzazione. A questo proposito, numerosi ricercatori hanno riscontrato che la costruzione sociale della razza è all'origine della segmentazione riscontrata nel mercato del lavoro. Per gli Stati Uniti, Waldinger e Lichter mostrano come la segmentazione del mercato del lavoro rispetti delle dinamiche

³ Per quanto riguarda gli uomini razzizzati, la questione dell'appartenenza sociale a una razza "altra" rispetto alla razza dominante (quella bianca) costituisce un elemento di legittimazione sociale della loro attività del settore delle pulizie.

basate sulla classificazione dei lavoratori su basi razziali (Waldinger, Lichter 2003). Per il settore delle pulizie in un contesto come quello francese, Chaïb afferma che i datori di lavoro nel settore delle pulizie scelgono personale bianco per operare nei luoghi di lavoro frequentati da un pubblico esterno, relegando i lavoratori razzizzati ai posti per i quali non è previsto alcun contatto con il pubblico (Chaïb 2006).

Ma è anche la natura del mestiere delle pulizie che contribuisce ad assegnare questi lavoratori ai margini della sfera sociale e lavorativa. In effetti, il contatto permanente con la sporcizia fa di questa occupazione un *dirty work* (Hughes 1962), producendo di conseguenza una forte stigmatizzazione dei lavoratori, socialmente associati all'oggetto del loro lavoro. Reyssat, a questo proposito, evidenzia come la gerarchia tra i lavoratori di un'impresa di pulizie sia strettamente correlata al legame, dettato ancora una volta da una costruzione sociale, tra il fatto di essere un lavoratore razzizzato e il rapporto alla sporcizia. Più precisamente, in seguito alla sua inchiesta, l'autore ha riscontrato che i lavoratori razzizzati di origine africana sono coloro a cui viene affidato il lavoro più sporco (Reyssat 2013). L'attività di pulizia rappresenta quindi un settore di marginalizzazione in cui la situazione dei lavoratori e delle lavoratrici si traduce in una segregazione temporale e spaziale, contribuendo quindi a "invisibilizzare" socialmente questa categoria di lavoratori.

La tutela individuale per rispondere alle accuse del datore di lavoro

È quindi in questo contesto che la Filcams si trova ad intervenire prevalentemente tramite la pratica sindacale della tutela individuale.

Così, alla Camera del lavoro di Bologna, durante tutta la settimana, i funzionari della federazione accolgono i lavoratori iscritti al sindacato che possono presentarsi tramite appuntamento. Tuttavia, alla tutela individuale su appuntamento si è affiancata una tutela individuale senza appuntamento destinata esclusivamente ai lavoratori delle pulizie. La decisione di aggiungere questi giorni supplementari è stata dettata dall'urgenza con la quale i lavoratori devono rispondere alle lettere di contestazione.

Riassumendo, secondo il contratto collettivo delle pulizie il lavoratore che riceve una lettera di contestazione ha cinque giorni per poter rispondere al suo datore di lavoro. Il lavoratore che non risponde a queste lettere nei termini previsti dal contratto collettivo vedrà peggiorare la relazione con il suo datore di lavoro, già fortemente sfavorevole in un settore in cui il mancato rispetto del contratto collettivo è la norma⁴. Dunque, la situazione che si configura con l'art. 46 del contratto collettivo fa del sindacato un'istituzione di prestazione di servizi: nella fattispecie, il servizio di "risposta alle lettere di contestazione".

I risultati dell'inchiesta confermano quest'idea, poiché l'80% delle interazioni osservate durante la tutela individuale hanno come protagonisti dei lavoratori che si rivolgono alla CGIL per redigere delle risposte a una o più lettere di contestazione. Dunque, tenuto conto della composizione della manodopera – spesso immigrata o con

⁴ In caso in cui non si risponda a più lettere di contestazione, il datore di lavoro ha il diritto di procedere al licenziamento del lavoratore.

un basso livello di scolarizzazione – è facile comprendere la centralità del ruolo rivestito dal sindacato nel garantire questa forma di “primo” servizio ai lavoratori. L’etnografia ha permesso di comprendere quali siano gli atteggiamenti e le pratiche dei sindacalisti che animano questi sportelli.

I sindacalisti che accolgono i pulitori

È al primo piano della camera del lavoro che la Filcams ha la sua sede. Seguendo il corridoio scopriamo gli uffici dei funzionari sindacali e delle grandi sale in cui, grazie a dei divisori che garantiscono la privacy, i lavoratori sono accolti per la tutela individuale. 14 funzionari lavorano a tempo pieno, di cui 7 sono quelli reclutati direttamente dalla CGIL.

All’inizio dell’inchiesta, Silvia⁵ è eletta segretaria provinciale della Filcams, dopo aver occupato per molti anni il posto di responsabile delle pulizie. Nata in Piemonte, è a 18 anni che si è trasferita a Bologna per iscriversi all’Università; qui, per pagarsi gli studi, ha lavorato durante dieci anni, spesso in nero, facendo dei “lavoretti”. Durante la lunga intervista svoltasi nel suo ufficio, Silvia si mostra molto disponibile raccontando in che modo la tutela individuale è venuta a rappresentare la pratica più utilizzata all’interno della Filcams:

[...]Anche perchè purtroppo c’è da dire un’altra cosa... che un po’ noi siamo stati travolti dalla tutela individuale abbiamo messo sempre più risorse nella tutela individuale, abbiamo frequentato sempre meno i luoghi di lavoro..., insomma quindi c’è stata un po’ anche lì una scelta nostra diciamo... .

E parlando della contrattazione aziendale,

“ Quindi si è... siamo retrocessi. Poi, va beh la contrattazione ha fatto quella fine lì... anche nei settori storici dove comunque noi... alla fine è inutile che ce la stiamo tanto a... ce la possiamo anche raccontare, ma la contrattazione all’interno dei luoghi di lavoro l’abbiamo fatta sempre meno! Perchè è faticosa, perchè significa mantenere un rapporto con i lavoratori, significa aderire a un modello di sindacato sul quale noi diciamo di non avere aderito però poi nei fatti... è così! E quindi i risultati, diciamo, sono questi. [...]”

Silvia, che non si occupa direttamente della tutela individuale, se non per apportare delle risposte agli altri funzionari, si mostra molto critica nei confronti di questa pratica sindacale che tende ad allontanare il sindacato dai luoghi di lavoro. A questo proposito, va ricordato che i delegati incontrati durante l’inchiesta sono delegati sindacali nominati dal sindacato e non eletti sui luoghi di lavoro. Come appare da questi stralci di intervista (cio’ che trova conferma nelle nostre osservazioni), la tutela individuale è la pratica sindacale privilegiata per mantenere una relazione costante con una categoria di lavoratori difficilmente raggiungibili sul luogo di lavoro, in ragione delle caratteristiche del settore e degli ostacoli imposti dal sistema degli appalti.

⁵ I nomi sono stati cambiati per preservare l’anonimato.

I lavoratori vengono ricevuti soltanto nel caso in cui siano in possesso della tessera CGIL, che possono fare sul momento⁶. I delegati della Filcams hanno poca autonomia all'interno della loro categoria. Il lavoro sindacale è svolto prevalentemente dai funzionari per i quali si deve sottolineare che nessuno ha mai svolto un'attività di pulizia e tutti sono italiani. Il lavoro dei funzionari che si occupano della tutela individuale è ripetitivo. La loro pratica sindacale si riassume in un trattamento mirato dei problemi specifici dei lavoratori, in cui i documenti scritti costituiscono lo strumento principale dell'azione sindacale. Si risponde a una lettera, si analizza una busta paga, si forniscono informazioni su articoli specifici del contratto. Ma se si tratta di un lavoratore in nero o di un lavoratore precario i cui problemi non possono essere attestati dalla presenza di un documento scritto, nessuna strategia è prevista. Ritroviamo quindi i sindacalisti-scribi di cui parla Renou (Renou, 2012) e le cui pratiche divergono fortemente da quelle dei "militanti di campo", scarsamente presenti all'interno di questa federazione⁷.

Così, durante la tutela individuale, si procede al controllo della tessera, alle fotocopie della o delle lettere di contestazione e, dopo aver ascoltato la versione del lavoratore, si scrive una risposta "accettabile" in cui il lavoratore, che nella maggior parte dei casi rimane sostanzialmente estraneo alla formulazione della risposta scritta, si scusa per il comportamento adottato promettendo di modificare la sua condotta in futuro.

In una lettera di contestazione, una lavoratrice è accusata di non aver lavato correttamente i bagni [...]. Discutendo con lei scopriamo che nel cantiere in cui lavora – gli uffici di un comune – presta servizio la mattina prima che gli impiegati comincino la giornata lavorativa. Nella lettera, il datore di lavoro dichiara di aver effettuato l'ispezione dei luoghi soltanto dopo la fine del turno degli impiegati. [Quaderno d'osservazione 8/04/2011].

Tramite la risposta redatta (e pensata) dalla sindacalista, questa lavoratrice si è scusata per l'avvenimento dichiarando che non si sarebbe più ripetuto. Ma una domanda sorge spontanea: come si può esigere che dei bagni lavati la mattina restino puliti fino alla sera, quando gli impiegati hanno terminato il loro turno?

I motivi espressi nelle lettere

Tra le contestazioni più ricorrenti troviamo la negligenza nel lavoro. In queste lettere, il datore di lavoro si limita a contestare che un luogo non sia stato pulito correttamente, senza apportare alcuna prova. Inoltre, alcune contestazioni si basano su fatti avvenuti mesi prima. Come ci si può ricordare quale autobus o quale ufficio si è lavato il giorno x del mese precedente e quindi produrre una giustificazione adeguata?

La seconda categoria di contestazioni è dovuta alla scarsa informazione dei lavoratori: si tratta di quei casi in cui il lavoratore non ha comunicato l'assenza

⁶ Si tratta di un'iscrizione con delega.

⁷ Durante il periodo in cui si è svolta l'inchiesta, soltanto il profilo del responsabile sindacale del settore delle pulizie, la cui pratica era raramente volta verso il servizio di tutela individuale, può essere ricondotto a un profilo militante.

per malattia o l'ha fatto in ritardo. Al terzo gruppo appartengono tutte le lettere motivate dallo scontento, reale o supposto, del committente. Nello specifico abbiamo recensito le seguenti ragioni: una lite tra due lavoratrici davanti ai dipendenti del committente; il fatto di portare dei pantaloni "pinocchietto" al posto dei collant per pulire delle stanze d'hotel; aver parcheggiato la bicicletta laddove il committente (l'Università) non lo consente; aver fatto entrare nel cantiere (un deposito di autobus) uno sconosciuto. Ma anche non aver domandato l'autorizzazione per prendere dei prodotti per pulire può costituire una "buona" ragione perché il datore di lavoro decida di inviare una contestazione. Questi esempi dimostrano come, in un contesto in cui la sporcizia, e quindi la pulizia, sono difficilmente misurabili (Nizzoli 2012), la lettera di contestazione si riveli un importante strumento di controllo e di pressione padronale.

Il fatto che coloro che si rivolgono al sindacato lo facciano in maggioranza per rispondere a queste lettere conduce a domandarsi se le problematiche dei lavoratori delle pulizie siano riconducibili esclusivamente alla necessità di scrivere una risposta. Ebbene, dalle interviste emerge che spesso, gli stessi lavoratori che si rivolgono alla Camera del lavoro per ottenere una risposta ben scritta a una lettera di contestazione, hanno dei problemi legati alla retribuzione e agli orari di lavoro. Buste paga in cui gli straordinari non appaiono, ritardi nei pagamenti, riconoscimento di un livello inferiore rispetto a quello stabilito dal contratto collettivo per determinate mansioni, ma soprattutto l'aumento sfrenato dei ritmi di lavoro. Quest'ultimo è uno dei problemi più importanti in un settore in cui la combinazione tra sistema di appalto e crisi economica ha condotto alla riduzione delle ore lavorate (e quindi dei salari) senza modificare il carico di lavoro. Un sentimento di sfruttamento emerge dalle interviste nelle quali i lavoratori sottolineano come questa situazione sia drasticamente peggiorata dall'inizio della crisi economica del 2008, quando sono diminuite le ore di lavoro assegnate. Le difficoltà maggiori emergono nel caso delle donne per le quali diventa sempre più difficile riuscire a gestire efficacemente il tempo da dedicare al lavoro domestico e a quello salariale.

Djamila è un'immigrata marocchina, oggi di nazionalità italiana, arrivata a Bologna all'inizio degli anni '80: «Lavoro molto presto la mattina e poi di sera. Siccome però abito fuori Bologna, porto un cuscino e una coperta che tengo in macchina. In questo modo posso dormire un po' tra un turno e l'altro». In questo contesto, soprattutto per quanto riguarda i lavoratori più sfruttati e dominati come le donne con una certa anzianità e gli immigrati, si può ipotizzare che le costanti infrazioni al diritto del lavoro siano considerate, da questi lavoratori, come una norma. Con questo non si intende negare l'esistenza delle capacità critiche dei lavoratori (Boltanski 2009), perfettamente in grado di analizzare la loro situazione di sfruttamento, bensì sottolineare fino a che punto questi attori operino in un contesto fortemente sfavorevole determinato dai molteplici rapporti di dominazione ai quali risultano sottoposti.

In una tale situazione, il sindacato non concepisce nessun tipo di strategia per trasformare le problematiche di questi lavoratori in rivendicazioni capaci di condurre a un conflitto e a una sindacalizzazione che non si esprima esclusivamente tramite l'iscrizione sindacale.

Una frattura profonda tra rappresentati e rappresentanti

In una situazione in cui la Camera del lavoro rappresenta un luogo opportuno per trattare questioni precise e puntuali, il sindacato può essere qualificato come un attore esterno a quelle che sono le dinamiche che toccano la categoria dei lavoratori delle pulizie⁸.

L'inchiesta ha messo in evidenza un'importante frattura, che si esprime su differenti livelli, tra il gruppo dei rappresentanti (i sindacalisti) e quello dei rappresentati (i lavoratori). A questo proposito, occorre sottolineare che in un contesto in cui il 56% dei lavoratori delle pulizie iscritti alla Filcams di Bologna sono immigrati, nessuno dei sindacalisti (funzionari) di questa federazione ha mai lavorato nel settore delle pulizie né è immigrato. L'accesso (in termini di responsabilità e autonomia⁹) a questo sindacato risulta quindi riservato agli italiani bianchi (cioè quelli che non subiscono gli effetti della razzizzazione dei rapporti sociali). Per di più le nostre osservazioni mostrano che all'interno del sindacato si tende a riprodurre l'immaginario che si è venuto a creare nella società italiana rispetto alla questione migratoria. Una tendenza a inferiorizzare l'immigrato (Coin 2004), considerato come troppo differente culturalmente per poter capire appieno i principi della società che lo accoglie e quindi i valori e il funzionamento del sindacalismo stesso. «Come se la sua esistenza cominciasse nel momento del suo arrivo in Francia, è l'immigrato e non l'emigrato a essere preso in considerazione» (Sayad 1977: 59). Questa citazione di Sayad si rivela interessante per evidenziare un fenomeno riscontrato all'interno della CGIL, dove i sindacalisti non si occupano di approfondire l'esperienza lavorativa, e talvolta sindacale, dei lavoratori immigrati nel loro paese di origine con lo scopo di valorizzarla nell'ambito della CGIL. Gli immigrati tendono così ad essere definiti sulla base della loro diversità rispetto all'"italiano": il rivolgersi a un lavoratore immigrato tramite un "voi", in opposizione a un "noi", contribuisce a delineare una frattura tra il mondo dei rappresentati (si intenda immigrati) e quello dei rappresentanti (si intenda italiani e bianchi).

Inoltre, le osservazioni hanno evidenziato una forte disparità di trattamento dei lavoratori da parte dei sindacalisti. Questa disparità è in parte dovuta al tipo di problema per cui il lavoratore si rivolge al sindacato, ma anche al profilo sociologico del lavoratore in questione (immigrato, lavoratore anziano o semplicemente non sufficientemente inserito all'interno di una rete di conoscenze).

8 Lo stesso funzionario responsabile del settore, in un'intervista, dichiara: "il sindacato si presenta davanti a questi lavoratori come un soggetto esterno, [...] è visto come un'istituzione statale..., come se si trattasse dell'ispettorato del lavoro... Per alcuni forse questa distinzione nemmeno esiste."

9 Rispetto alla confederazione, si deve sottolineare che gli immigrati costituiscono una parte importante in termini di delegati e, in alcuni casi di funzionari. Ciononostante, alla CGIL di Bologna i sindacalisti immigrati sono considerati in primo luogo come degli immigrati. Una delle strategie del sindacalismo CGIL consiste nel trasferimento dei delegati immigrati verso il Centro Lavoratori Stranieri CGIL di Bologna, che si occupa esclusivamente di questioni legate all'immigrazione. Il fatto che questi sindacalisti parlino un'altra lingua e abbiano avuto una socializzazione in un altro contesto socio-culturale è riutilizzato strategicamente dal sindacato non per occuparsi dei lavoratori immigrati che si rivolgono alle diverse federazioni, bensì per occuparsi dei lavoratori in quanto immigrati. I lavoratori immigrati non sono considerati come dei lavoratori potenzialmente inscrivibili nell'azione sindacale rivendicativa, ma come utenti di un servizio di "sostegno agli immigrati" proposto dal sindacato stesso.

Le forme implicite di selezione operate dai sindacalisti rispondono innanzitutto a dei criteri di fattibilità, poiché i sindacalisti tendono ad occuparsi dei casi più facili da risolvere. In secondo luogo, ciò che permette di spiegare questo fenomeno è la (non) appartenenza di lavoratori e sindacalisti a una stessa rete d'interconoscenza legata alla professione, alla residenza o al gruppo etnico. Ciò che costituisce il piano relazionale fondamentale del sindacalismo, ovvero la comune appartenenza di sindacalisti e lavoratori ad una stessa professione, viene meno in un contesto in cui nessun funzionario CGIL ha mai lavorato in un'impresa di pulizie. L'analisi dei comportamenti dei sindacalisti evidenzia inoltre numerose incomprensioni:

Giovanna (la funzionaria) si irrita di fronte alla reazione di Salima che si rifiuta di lasciarle gli originali delle sue buste paga (delle quali ha bisogno per rinnovare il suo permesso di soggiorno). La funzionaria si sente offesa poiché interpreta questo rifiuto come una mancanza di fiducia. [Quaderno d'osservazione 11/04/2011].

Questo esempio rivela la fragilità della relazione sindacalista-lavoratore: Giovanna è italiana, ha un lavoro a tempo indeterminato e stabile all'interno del sindacato e non ha mai svolto un servizio di pulizia; Salima è eritrea, ha un contratto part-time e ogni anno deve raccogliere, tra gli altri documenti, tutte le sue buste paga per ottenere il permesso di restare in Italia. Sindacalisti e lavoratori, in un settore come quello delle pulizie, appartengono a due mondi differenti che entrano in contatto unicamente durante la tutela individuale, momento della prestazione di un servizio sindacale. Questa frattura tra il gruppo dei rappresentanti e quello dei rappresentati (Mischi 2011) stravolge quella che è una funzione storica del sindacalismo, ovvero la costruzione di legami di solidarietà tra i lavoratori.

Conclusioni

L'approccio "dal basso" per condurre una ricerca sulle pratiche sindacali si è rivelato indispensabile per spiegare il funzionamento del sindacato in un contesto fortemente caratterizzato dalla precarietà e dalla marginalizzazione sociale ed economica.

I risultati dell'inchiesta evidenziano la presenza di contatti regolari tra lavoratori delle pulizie e sindacalisti CGIL. Tuttavia, la Camera del lavoro, alla quale i lavoratori delle pulizie si rivolgono quotidianamente per risolvere problemi specifici, non rappresenta un luogo per la socializzazione militante dei lavoratori, che appaiono, al contrario, come degli utenti di un servizio proposto dal sindacato.

La complessità delle relazioni che si instaurano tra sindacalisti e lavoratori conduce a riflettere sulle difficoltà che il sindacalismo incontra in merito alla creazione di dinamiche rivendicative e alla formulazione di un discorso sul mondo sociale capace di unificare i gruppi più precari. La scarsa capacità dimostrata nella costruzione di legami di solidarietà concreti si traduce quindi nella riproduzione delle fratture esistenti all'intero del salariato stesso (tra precari e lavoratori stabili, tra uomini e donne, tra

immigrati e italiani...) e nell'assenza di risposte concrete di fronte al riutilizzo di queste fratture da parte del padronato (com'è illustrato dall'assegnazione della manodopera straniera ai settori d'attività più degradanti) (Béroud 2009).

Questa analisi conduce a interrogarsi sulle possibilità concrete che i lavoratori dei settori più precari, in espansione nelle nostre economie, hanno di accedere al sindacato. Accesso che dipende dalla capacità dimostrata dal sindacato nel rappresentare dei lavoratori sui quali pesa una molteplicità di rapporti di dominazione, rendendo effettivo il loro accesso a dei posti di responsabilità. Si tratta, in definitiva, di considerare i lavoratori non più come gli oggetti di una politica di sindacalizzazione, ma come dei soggetti centrali per ripensare il futuro del sindacalismo.

Riferimenti bibliografici

Adelnour S., Collovald A., Mathieu L., Péroumal F., Perrin È. (2009), *Précarité et luttes collectives : renouvellement, refus de la délégation ou décalages d'expériences militantes ?*, in «Sociétés contemporaines», 74, 2: 73-95.

Angeloff T. (1999), *Des miettes d'emploi: temps partiel et pauvreté*, in «Travail, genre et sociétés», 1: 43-69.

Angeloff T. (2008), *Emplois de service : nouvelle domesticité ou gisement d'emplois ?*, in «Idées économiques et sociales», 153, 3: 20-27.

Asplan (2011), *On bosse ici, on reste ici ! La grève des sans-papiers - une aventure inédite*, Paris: La Découverte.

Benquet M. (2011), *Les damnés de la caisse: enquête sur une grève dans un hypermarché*, Bellecombes-en-Bauges: Éd. du Croquant.

Bérout S. (2013), *Une campagne de syndicalisation au féminin. Une expérience militante dans le secteur de l'aide à domicile*, in «Travail, genre et sociétés», 30: 111-128.

Bérout S., Bouffartigue P. (2009), *Quand le travail se précarise, quelles résistances collectives ?*, Paris: La Dispute.

Bérout S., Denis J.M., Desage G., Giraud B., Péglise J. (2008), *La lutte continue? Les conflits du travail dans la France contemporaine*, Bellecombe-en-Bauges: Éditions du Croquant.

Boltanski L. (2009), *De la critique: précis de sociologie de l'émancipation*, Paris: Gallimard.

Carrieri V (2012), *I working poor in Italia: quanti sono, chi sono, quanto sono poveri*, la Rivista delle Politiche Sociali, 2: 71-96.

Castel R. (1999), *Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat*, Paris: Gallimard.

Chaïb S. (2006), *Femmes immigrées et emploi : le bas de l'échelle pour propriété ?*, in P. Cours-Salier, S. Le Lay (eds), *Le bas de 7 l'échelle. La construction sociale des situations subalternes*, Paris: ERES.

Coin F. (2004), *Gli immigrati, il lavoro, la casa: tra segregazione e mobilitazione*, Milano: FrancoAngeli.

Crenshaw K. (1991), *Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color*, in «Stanford Law Review», 43, 6:1241 - 1299

Davis A. (1983), *Women, Race and Class*, New York: Penguin.

Delphy C. (1977), *The Main Enemy: A Materialist Analysis Of Women's Oppression*, London: Women's Research and Resources Centre.

Dorlin E. (2009), *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*, Paris: PUF.

Falquet J. (2009), *La règle du jeu. Repenser la co-formation des rapports sociaux de sexe, de classe et de "race" dans la mondialisation néolibérale*, in E. Dorlin, *Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination*, Paris: PUF.

Fassin D., Fassin E. (2006), *De la question sociale à la question raciale ? : Représenter la société française*, Paris: La Découverte.

Frege C., Kelly J. (2004a), *Union strategies in comparative context* », in *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*, Oxford: Oxford University Press.

Frege C.M., Kelly J.E. (2004b), *Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy*, Oxford: Oxford University Press.

Guillaume C., Pochic S. (2009), *Quand les politiques volontaristes de mixité ne suffisent pas : les leçons du syndicalisme anglais*, in «Cahiers du Genre», 47, 2: 145-168.

Heery E., Adler L. (2004), *Organizing the unorganized*, in «Varieties of unionism: strategies for union revitalization in a globalizing economy», Oxford: Oxford University Press.

Hirata H., Kergoat D. (2008), *Division sexuelle du travail professionnel et domestique. Brésil, France, Japon*, in H. Hirata, M.R. Lombardi, M. Maruani (eds), *Travail et genre. Regards croisés France Europe Amérique latine*, Paris: La Découverte.

Hooks B. (1981), *Ain't I a Woman?: Black Women and Feminism*, Boston: South End Press

Hughes E. C. (1962), *Good People and Dirty Work* , in «Social Problems», 3-11.

Jounin N. (2004), *L'ethnisation en chantiers. Reconstructions des statuts par l'ethnique en milieu de travail*, in «Revue européenne des migrations internationales», 20, 3.

Jounin N., Palomares É., Rabaud A. (2008), *Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires*, in «Sociétés contemporaines», 70, 2: 7-23.

Kergoat D. (1978), *Ouvriers = ouvrières ? Propositions pour une articulation théorique de deux variables : sexe et classe sociale*, in «Critiques de l'économie politique», nouvelle série: 65-97.

Kergoat D. (2009), *Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux*, in «Sexe, race, classe pour une épistémologie de la domination», Paris: PUF.

- Kergoat D. (2012), *Se battre, disent-elles...*, Paris: La Dispute.
- Labbé D. (1992), *La crise des syndicats français*, in «Revue française de science politique», 42, 4: 646-653.
- Magaud J. (1974), *Vrais et faux salaires*, in «Sociologie du Travail», 1: 1-18.
- Maruani M. (2003), *Les working poor version française : travailleurs pauvres et/ou salariés pauvres?*, in «Droit social», 7-8: 696-702.
- Maruani M. (2011), *Travail et emploi des femmes*, Paris: La Découverte.
- Mischi J. (2011), *Gérer la distance à la "base". Les permanents CGT d'un atelier SNCF*, in «Sociétés contemporaines», 84, 4: 53.
- Moore S. (2011), *New trade union activism: class consciousness or social identity?*, New York: Palgrave Macmillan.
- Mouriaux R. (1998), *Crises du syndicalisme français*, Paris: Montchrestien.
- Nizzoli C. (2012), *Mesure du travail et action syndicale dans un contexte de sous-traitance*, in «Mesures et démesures du travail», Bruxelles: Éditions de l'Université de Bruxelles.
- Pelloutier F. (1902), *Histoire des bourses du travail. Origine - institutions - avenir*, Paris: Schleicher frères.
- Perrot M. (1987), *Qu'est-ce qu'un métier de femme?*, in «Le Mouvement social», 140: 3-8.
- Reyssat F. (2013), *Travail sale et sale boulot, de la résistance à l'émancipation. Les ouvriers du nettoyage en région parisienne*, in «Encyclo. Revue de l'école doctorale», 382, 3: 41-53.
- Sayad A. (1977), *Les trois "âges" de l'émigration algérienne en France*, in «Actes de la recherche en sciences sociales», 15, 15: 59-79.
- Tinel B., Perraudin C., Thèvenot N., Valentin J. (2007), *La sous-traitance comme moyen de subordination réelle de la force de travail*, in «Actuel Marx», 41, 1: 153-164.
- Troyer M. De, Lebeer G., Martinez E. (2013), *La précarité des ouvrières du nettoyage en Belgique*, in «Travail, genre et sociétés», 29, 1: 87-104.
- Voss K., Sherman R. (2000), *Breaking the Iron Law of Oligarchy: Union Revitalization in the American Labor Movement*, in «American Journal of Sociology», 106, 2: 303-349.
- Waldinger R. D., Lichter, M. I. (2003), *How the Other Half Works: Immigration and the Social Organization of Labor*, Berkeley: University of California Press.