

# #housekeepersglobal, l'hashtag che illumina un mestiere invisibile

di Umberto Marchi

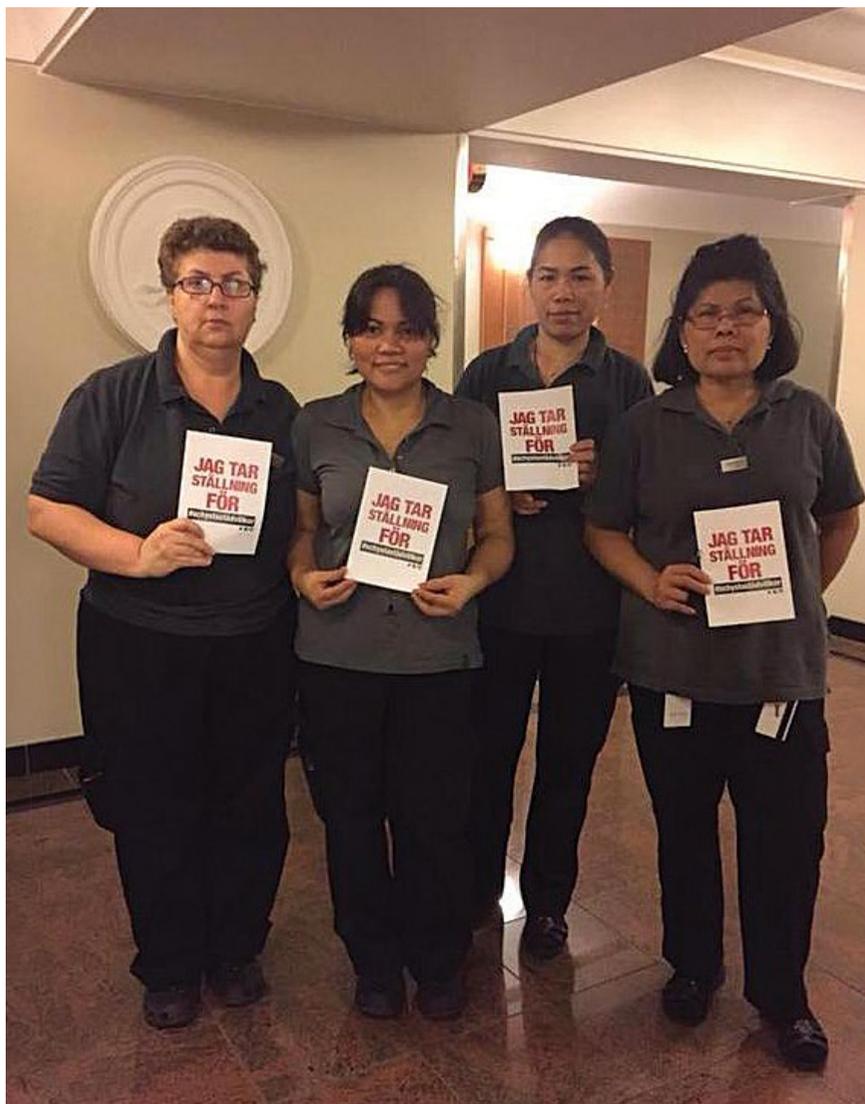
Il lavoro delle “cameriere ai piani” è ancora considerato svilente, di serie b. Eppure, oltre a tenere pulite le camere, rivestono un ruolo di relazione, perché entrano nella sfera privata del cliente, e ne va della qualità complessiva dell’offerta. Per ridare dignità al loro ruolo è nato l’hashtag “#housekeepersglobal”, che supporta iniziative come la Settimana di lotta per i diritti delle cameriere ai piani, svoltasi lo scorso dicembre su idea della Iuf.

18  
GSA  
FEBBRAIO  
2015

L’hashtag è chiaro, così come il suo messaggio: #housekeepersglobal, come a dire che l’unione fa la forza. A livello globale. L’idea di lanciare il nuovo “tormentone” sui social è nata a supporto della “settimana di lotta per i diritti delle cameriere ai piani”, svoltasi dal 3 al 10 dicembre scorso su iniziativa della Iuf - organizzazione sindacale che raggruppa le Federazioni Sindacali Nazionali del settore alimentare, degli alberghi e dei ristoranti a livello mondiale. Dimostrazioni, picchetti e volantaggi in tutto il mondo. Ma anche campagne mediatiche e corse podistiche dalle Maldive a Hong Kong, dalla Thailandia a Corea, Filippine, Nepal, Argentina, Brasile, Nicaragua, Kenya, Zambia, oltre a diversi paesi europei.

## Un ruolo-chiave, un mestiere importantissimo

Quello dell’housekeeper è un mestiere importantissimo, uno dei ruo-



li-chiave dell’hotel, ma anche un mestiere invisibile, che si vede solo quando qualcosa va storto o tutto non fila liscio come dovrebbe. Ora, se è giusto e comprensibile “non accorgersi” di loro quando le cose funzionano, è anche doveroso riconoscere il lavoro ben fatto, i meriti e la professionalità di un ruolo-cardine come quello dell’housekeeper. Dare voce, insomma, a lavoratrici troppo spesso

invisibili, come invisibili restano i loro diritti, le loro difficoltà e le conseguenze di un lavoro tanto difficile e faticoso.

## Tante le “zone d’ombra”

Ma quali sono le principali criticità di questo lavoro, di cui molto spesso ci siamo occupati anche nella nostra rivista? Lo spiega con chiarezza **Massimo Frattini**, International of-

ficer – hrt coordinator Iuf-Iuta: “Diversi possono essere i problemi di salute legati a questi impieghi, anche perché le cose da fare sono moltissime, e alcune pericolose e pesanti: sollevare materassi, utilizzare prodotti chimici, spingere carrelli”. Poi c’è quello a cui non si pensa mai, ma che purtroppo è un problema molto sentito nell’ambiente: “Non paliamo, poi -prosegue Frattini- dei numerosi casi di molestie a sfondo sessuale”. Non dimentichiamo che stiamo parlando di una professione quasi esclusivamente femminile.

### Un lavoro di serie “b”? No di sicuro!

Come se ciò non bastasse, il lavoro della cameriera ai piani continua ad essere considerato di serie B o C. A questo punto l’obiettivo della campagna risulta chiaro: “Ridare dignità ad un lavoro considerato svilenante”. A guadagnarci non sono solo le stesse cameriere, ma la qualità complessiva dell’offerta alberghiera. Anche perché il lavoro dell’housekeeper non si limita certo al rifacimento camere o alla pulizia-manutenzione: la cameriera ai piani è una persona di fiducia, che deve sapersi relazionare, e svolge un incarico importante e delicato, entrando nelle stanze dei clienti e mettendosi a stretto contatto con la loro dimensione più intima, privata. “Dietro alle luci e il lusso delle grandi strutture alberghiere -sottolinea Frattini- c’è il lavoro e l’impegno di diverse figure professionali, tra cui le cameriere ai piani”. Ed è chiaro che, nel momento in cui la cameriera lavora bene, l’offerta alberghiera fa un salto di qualità.

### Difficoltà “globali”

Una situazione non solo italiana, ma che accomuna gran parte del mondo, dove quello della cameriera ai piani continua ad essere un lavoro povero e precario, spesso esternalizzato. I problemi si riscontrano anche quan-



do le società multinazionali danno in franchising la gestione del marchio, perché in caso di controversie, non si riesce ad attribuire le responsabilità. D’accordo, ma non potrà mica essere tutto nero... non ci sono, in qualche parte del mondo, esempi positivi da seguire? Per Frattini ci sono anche situazioni positive come negli Stati Uniti dove si sono definiti accordi aziendali per l’internalizzazione di tutto il personale”.

### Outsourcing: i rischi di chi non sceglie i giusti partner

Non confondiamoci, però: l’esternalizzazione, o outsourcing, e in queste pagine lo abbiamo detto tante volte, non è di per sé da demonizzare quando porta qualità, efficienza e rispetto delle condizioni lavorative. L’outsourcing, in poche parole, dev’essere una scelta in direzione della qualità, non del “lavarsene le mani” e credere di risparmiare. Un sindacato di categoria importante e rappresentativo come Filcams-Cgil lo sa molto bene: già da tempo sta cercando di riportare l’attenzione sulle condizioni di lavoro delle cameriere ai piani. “In Italia stiamo assistendo da anni al fenomeno dell’esternalizzazione dei servizi alberghieri, che vengono affidati a cooperative. Il rischio è il cambiamento delle condizioni di lavoro: contratti sempre più precari, orari non stabiliti, e la possibilità di assegnare le lavoratrici ed i lavoratori ogni giorno a strutture diverse, ma soprattutto la

perdita dell’unicità contrattuale che rende complesso rappresentare e rivendicare tutele uniformi per addetti che operano gomito a gomito nelle medesime strutture”. A lanciare l’allarme è **Cristian Sesena**, segretario nazionale della Filcams Cgil. “Inoltre, negli ultimi tempi, stanno arrivando sempre più segnalazioni da parte delle cameriere ai piani, che non hanno più una paga oraria, ma a “camera”, con il rischio di forti conseguenze negative sia sulla qualità del servizio che sulle condizioni complessive della lavoratrice”.

### Le tante problematiche di lavoratrici “nascoste”

Una ragione di più, per gli alberghi che scelgono la via dell’outsourcing, per affidarsi a soggetti seri e trasparenti, che non vedono la precarizzazione e l’abbassamento delle condi-



zioni di lavoro come occasione di profitto. La campagna di sensibilizzazione vuole far conoscere le tante difficoltà delle cameriere ai piani, lavoratrici nascoste; cercare di interagire più attivamente con le imprese con le quali già esistono relazioni sindacali per migliorare le condizioni di lavoro e avviare rapporti con le multinazionali implementando iniziative di denuncia delle situazioni lavorative più disagiate.