

# I giovani del Mc

## «Non siamo fritti»

McDonald's assumerà 3 mila giovani in tre anni. Ma come si lavora nei ristoranti dell'azienda? Lo abbiamo chiesto ai diretti interessati.

DI GIULIA CERQUETI  
E ALBERTO CHIARA  
FOTO DI UGO ZAMBORLINI

« Il mio sogno era formare una famiglia da giovane, avere dei figli. E un lavoro che mi permettesse di farlo». Oggi, a 38 anni («Vecchia», scherza lei, «rispetto alla media di chi lavora qui»), **Chiara Cattaneo** si sente realizzata, serena. Ha un marito, tre figli di 11, 10 e 8 anni. E una professione che, come lei spiega, le permette di conciliare perfettamente lavoro e famiglia. Da 16 anni Chiara lavora da McDonald's. La sua posizione: coordinatrice delle hostess e degli steward di 14 ristoranti nella

zona Nord dell'hinterland milanese. Posizione raggiunta dopo aver scalato i vari gradini della piramide della catena di fast food, a partire dai fornelli, a cuocere hamburger e patatine, e il servizio alla cassa: il livello dei cosiddetti *crew*.

«Ho iniziato nel 1996», racconta Chiara, originaria di Locate (Milano), «lavoravo come commessa in un negozio milanese, ma mi mancava qualcosa, avevo bisogno di crescere. Ho fatto domanda al McDonald's di Cinesello Balsamo e lì ho iniziato». Assunzione part-time di 24 ore a settimana. «Così, l'anno successivo, a 23 anni, mi sono sposata». Da *crew*, nel giro di poco tempo Chiara passa a *hostess*: «Le figure che, insieme agli steward (uomini), gestiscono la cassa, le feste di compleanno, i vari eventi, come le giornate nelle scuole e le visite *open door* nelle nostre cucine». Passo successivo: quello di *capo-hostess*. Fino a diventare coordinatrice. Cambiando tra diversi tipi di contratto: **dal part-time iniziale al full-time, poi di nuovo al part-time allungato a 30 ore. E passando per tre maternità a distanza ravvicinata.**

«Posso gestire il mio tempo a seconda degli impegni e degli eventi da seguire, senza trascurare i miei figli». Chiara oggi è felice. Alla domanda se cambierebbe qualcosa del suo lavoro, ci pensa su e sorride: «Niente. Qui c'è attenzione al merito, se sei capace ti valorizzano e ti danno l'opportunità di crescere. Io ho tirato fuori le mie potenzialità. È come se l'azienda ti dicesse: noi ti facciamo vedere il futuro. Se vuoi, tu lo puoi costruire».

I dati degli ultimi tempi sul lavoro in Italia fotografano una situazione sempre più dram-





matica: la disoccupazione giovanile (15-24 anni) ha superato il 37 per cento, battendo, purtroppo, ogni record. In questo panorama desolante, McDonald's appare una realtà in controtendenza: «Anche noi avvertiamo che la fiducia dei consumatori è calata», commenta **Roberto Masi**, amministratore delegato di McDonald's Italia. «Tuttavia, continuiamo a

crescere e investire». **Alcune settimane fa la multinazionale del fast food ha lanciato una campagna per annunciare 3 mila assunzioni** di giovani nei prossimi tre anni, da impiegare negli oltre 100 nuovi ristoranti che saranno aperti in tutta Italia. «Nell'arco di venti giorni», aggiunge Masi, «abbiamo assunto 200 persone. E non ci fermiamo qui:

**SOPRA: ANDREA CATENA NELLA CUCINA DI McDONALD'S A SEGRATE. A SINISTRA: CHIARA CATTANEO NELL'AREA DEL RISTORANTE DEDICATA AI BAMBINI.**



negli anni a venire prevediamo di espanderci ancora di più, adeguandoci a Paesi come la Francia e il Regno Unito».

Del resto, basta dare un rapido sguardo ai numeri: 460 ristoranti, oltre 16.700 dipendenti, 1.200 assunzioni nel 2012 (circa 35 per ogni ristorante), una media di età dei dipendenti di 29 anni (l'80% con meno di 35). Il 71% dei contratti è a tempo indeterminato, il 23% di apprendistato (in totale il 94% di contratti stabili); il 6% è a tempo determinato. **I contratti di gran lunga più frequenti sono i part-time (18 e 24 ore settimanali): al momento sono il 67%, concentrati nel livello crew, hostess e steward, mentre per i manager i contratti sono a tempo pieno.** La tipologia part-time offerta dall'azienda per forza di cose è poco adatta ai capifamiglia e fa gola soprattutto a chi ha bisogno di flessibilità: i giovani, le donne con figli, gli studenti (che rappresentano, per l'appunto, quasi un terzo dei dipendenti).

Come **Andrea Catena**, 21 anni, di Pioltello (Milano), al terzo anno di Psicologia, da due anni dipendente al McDonald's di Segrate, uno di quelli aperti 24 ore su 24. «Vivo con i miei genitori, avevo voglia di rendermi un po' più autonomo», spiega. Partenza da crew, per passare nel giro di breve tempo a steward. Per lui part-time di 18 ore, con possibilità di gestire i turni a seconda delle sue esigenze di studio e di quelle del ristorante.

«Per me è la prima esperienza di lavoro. All'inizio, da crew, è stata dura affrontare i turni notturni». **Oggi, Andrea lavora soprattutto nel tardo pomeriggio, riuscendo così a gestire il lavoro e la frequenza obbligatoria all'università.** Non ha problemi a conciliare i turni e gli orari e ama stare a contatto con i clienti e con i bambini. Certo, il lavoro da McDonald's è un passaggio, non l'aspirazione della vita. «Vorrei specializzarmi in Psicologia clinica: il mio sogno è aprire uno studio». Con un part-time non può pensare di mantenersi e andare a vivere da solo. Ma, intanto, questo lavoro lo aiuta a pagarsi gli studi e ad avere un minimo di indipendenza.

Una scalata rapida è stata anche quella di **Elie Chammai**, 29 anni, libanese. «Sono arrivato a Milano», racconta, «dieci anni fa per stu-



**SOPRA: ELIE CHAMMAI, LIBANESE, VICEDIRETTORE DI UNO DEI RISTORANTI MCDONALD'S, AL BANCO DEL McCAFÉ.**

diare Economia. Al secondo anno di università ho portato il mio curriculum al McDonald's di Cinisello Balsamo, uno dei più grandi d'Italia. Nel giro di una settimana sono entrato con contratto part-time». Tempo sei mesi, la direzione gli propone di diventare *trainer*, formatore dei crew. Due anni dopo Elie passa a manager (contratto a tempo pieno). **Nel frattempo decide di lasciare l'università, perché il lavoro lo stimola e gli piace di più.** Oggi, è vicedirettore del ristorante, da McDonald's ha pure trovato l'amore – sua moglie, triestina, lavora nello stesso ristorante – e dice di non poter desiderare di più.

«Nel ristorante siamo 9 manager, oltre a me ci sono altri due immigrati, una dalle Filippine e uno dallo Sri Lanka». Nei ristoranti McDonald's i dipendenti stranieri rappresentano quasi il 20%. Stesse condizioni di partenza, uguali opportunità di formarsi e di crescere, dai fornelli alla direzione. Per tutti, italiani e immigrati.

**GIULIA CERQUETI**

# I dubbi della Cgil

## «Non è un paradiso»

«**N**é schizzinosi né scriteriati: non siamo contro le assunzioni. Non siamo mica matti. La difesa del lavoro e della sua dignità ce l'abbiamo nel sangue. Ma la rappresentazione offerta in Tv da McDonald's necessitava di alcune precisazioni». **Franco Martini** è il segretario generale della Filcams-Cgil, che nei giorni scorsi ha criticato la campagna delle tremila nuove assunzioni di McDonald's.

«Il nostro comunicato del 7 gennaio **nasce dalla reazione sbigottita che alcuni dipendenti di McDonald's** hanno avuto guardando gli spot televisivi dell'azienda. Gli investimenti già attuati e quelli preventivati, la prospettiva di nuove aperture, il numero di dipendenti, l'importante incidenza di rapporti di lavoro a tempo indeterminato e le assunzioni previste rappresentano un dato rilevante. Ma parziale. McDonald's, che fin qui non ha mai coltivato rapporti con il sindacato non arrivando dunque a firmare nessun contratto integrativo, non è quel paradiso terrestre che sembra in Tv. **Ci risulta che nei vari punti sparsi in Italia l'80 per cento dei lavoratori, non certo per scelta, abbia un contratto a tempo parziale** di poche ore settimanali, con l'obbligo di prestare servizio di notte, la domenica e nei giorni festivi, con implicazioni legate a redditi bassi, l'impossibilità di avere il tempo per curare i propri affetti e la prospettiva di avere un giorno una pensione pressoché inesistente».

Sul tema del part-time, **Roberto Masi**, amministratore delegato di McDonald's, ribatte: «Noi operiamo in un settore flessibile che subisce il flusso dei consumatori, con una concentrazione del lavoro in certe fasce. La maggior parte dei ristoranti e delle pizzerie nel pomeriggio chiude e riapre la sera. Ma la Cgil dice che McDonald's non può chiedere al dipendente di spezzare l'orario full-time. E per quanto riguarda il lavoro notturno: **come azien-**

Il sindacato contesta la presentazione fatta in Tv: «Non è come sembra».

E l'azienda risponde: «Fare contratti part-time non vuol dire favorire la precarietà».

**da vorremmo tenere aperto 24 ore su 24, generando così più occupazione. Ma la Cgil dice che il lavoro notturno è disagiata.** Allora, per tutti questi motivi, dobbiamo ricorrere al part-time, che ci permette di organizzare al meglio i flussi del lavoro».

Quanto alle relazioni sindacali, Masi spiega che «la Uil stessa ha risposto affermando di intrattenere stabili rapporti con McDonald's». Altra questione: la mancanza del contratto integrativo. «Noi abbiamo già due livelli di contrattazione: il contratto nazionale di categoria e il livello di contrattazione territoriale, nel quale la Cgil è meno forte (i nostri dipendenti sono più rappresentati da Cisl e Uil). Su questo livello abbiamo accordi territoriali che permettono di effettuare adeguamenti in base ai diversi problemi locali. La Cgil vorrebbe un altro livello di contrattazione. Noi pensiamo che questi due bastino».

Martini incalza: «Non si dica che siamo contro la flessibilità. Abbiamo dimestichezza con il lavoro stagionale, a progetto, part-time e a tempo determinato. **Non siamo pregiudizialmente ostili alle forme offerte dalle norme in vigore.** A patto, però, che la precarietà rimanga una tappa, non l'unica, non l'ultima». E conclude: «Mi ha colpito vedere il ministro Fornero limitarsi a dire che il poco è meglio del nulla, come se accontentarsi rappresentasse l'unico orizzonte possibile».

E Masi risponde: «Oltre il 90 per cento dei nostri dipendenti è assunto con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato. Rifiutiamo l'accezione di precarietà. Se poi la Cgil assimila al precariato i contratti part-time, questa è una novità assoluta: il part-time non può essere criminalizzato né accostato al precariato. A noi risulta che, anzi, è un'opportunità per tante categorie di lavoratori».

E anticipa un'iniziativa: «Oggi riceviamo sempre di più richieste da persone di mezza età e capifamiglia che hanno perso il lavoro. Un enorme dramma sociale. Così, abbiamo deciso che una parte delle tremila assunzioni sarà destinata a lavoratori più anziani, oltre la fascia dell'apprendistato, anche cinquantenni. A loro, ovviamente, non proporremo il part-time, ma contratti a tempo pieno».

GIULIA CERQUETI E ALBERTO CHIARA

SOTTO: A SINISTRA, FRANCO MARTINI DELLA CGIL; A DESTRA, ROBERTO MASI DI MCDONALD'S ITALIA.

