



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie DFE

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Conditions de travail

Inspection fédérale du travail Ouest

Céline Dubey Guillaume, 8 ottobre 2007

Lavoratore solitario nei commerci al dettaglio in Svizzera

Risultati di un'inchiesta

Indice

1	Introduzione	3
2	Procedura e obiettivo della valutazione della situazione	3
3	Commerci visitati	3
4	Il lavoratore solitario nei commerci al dettaglio	3
5	Situazione di lavoro del « lavoratore solitario »	4
5.1	Pianificazione del tempo libero	4
5.1.1	Pause	4
5.1.2	Distribuzione degli orari	5
5.2	Locali sociali (gabinetti, spogliatoi, lavabi, ecc.)	5
5.3	Possibilità di sedersi	7
5.4	Pronto soccorso	8
5.5	Aggressioni	8
5.6	Vista sull'esterno	9
5.7	Sorveglianza dei lavoratori	10
6	Direttive per l'applicazione della legge sul lavoro per gli ispettori del lavoro	10

1 Introduzione

Dopo che diversi ispettorati cantonali hanno constatato delle lacune nell'organizzazione in alcune aziende che impiegano un « lavoratore solitario » nella loro filiale, abbiamo effettuato la nostra inchiesta. Non sempre le condizioni di lavoro rispettano le esigenze della legge sul lavoro oppure della sua ordinanza 3 (OLL 3). I lavoratori non possono, per esempio, lasciare il loro locale di lavoro per fare una pausa o semplicemente per andare al gabinetto.

In quanto organo di sorveglianza, alla SECO – tramite l'ispettorato federale del lavoro – è stato chiesto di valutare queste situazioni dal punto di vista dell'applicazione della Legge sul lavoro e dell'OLL 3.

2 Procedura e obiettivo della valutazione della situazione

Sono state realizzate delle inchieste tra un campione di commerci interessati dal problema del « lavoratore solitario », allo scopo di rispondere alla domanda degli ispettorati cantonali del lavoro. Questo campione non è rappresentativo dei commerci interessati, ma permette alla SECO di farsi un'idea sufficiente della situazione sul terreno. In effetti, la SECO ottiene così una panoramica della situazione di lavoro nei diversi tipi di commerci; potrà prendere posizione, determinare se sono necessarie delle disposizioni e, se fosse il caso, proporre delle misure d'ordine organizzativo.

Ci siamo intrattenuti in modo informale con gli impiegati e/o il responsabile di ogni negozio allo scopo di ottenere delle informazioni sull'organizzazione del lavoro e sul loro punto di vista relativo alla loro situazione di lavoro. Durante i colloqui si è parlato essenzialmente delle pause e dell'uso delle installazioni sanitarie. A seconda dei commerci, sono stati toccati anche altri argomenti (aggressioni, pronto soccorso, vista sull'esterno, ecc.). Erano presenti alle visite anche alcuni ispettori cantonali.

3 Commerci visitati

Da metà luglio a metà settembre 2007 sono stati visitati trentadue commerci, ovvero:

- 5 chioschi,
- 18 negozi o commerci nei centri commerciali,
- 3 shop delle stazioni di servizio
- 6 commerci nelle stazioni ferroviarie.

4 Il lavoratore solitario nei commerci al dettaglio

Il « lavoratore solitario » è una persona impiegata da sola in un ambiente di lavoro definito, in questo caso un commercio al dettaglio. Questo lavoratore non ha nessun contatto diretto con altri colleghi e può contare soltanto su se stesso per un periodo più o meno lungo. Il lavoratore si trova quindi in una situazione d'isolamento fisico e psichico.

Se non è forzatamente problematico lavorare da soli, in alcune circostanze questa situazione può, però, rappresentare dei rischi. Le persone che lavorano da sole e che eseguono dei lavori con il rischio d'aggressione o di violenza figurano nell'elenco dei pericoli particolari della direttiva n. 6508 della CFSL (direttiva MSSL).

Questo rapporto si riferisce a dei « lavoratori solitari » nei commerci al dettaglio in Svizzera. Dall'inchiesta qualitativa realizzata è risultato che questi lavoratori solitari sono principalmente delle donne con uno stato socio-professionale basso e un impiego precario. Raramente dispongono di un contratto di lavoro fisso, ma piuttosto di un contratto di ausiliarie.

5 Situazione di lavoro del « lavoratore solitario »

Nei capitoli seguenti sono riportate le osservazioni raccolte sul terreno e durante i colloqui realizzati nei commerci interessati dalla problematica del « lavoratore solitario ».

5.1 Pianificazione del tempo libero

5.1.1 Pause

Che cosa dice la legge ?

Pause

Art. 15 Legge sul lavoro

¹ Il lavoro giornaliero deve essere interrotto con pause di almeno:

- a. Un quarto d'ora, se dura più di cinque ore e mezzo;
- b. Mezz'ora, se dura più di sette ore;
- c. Un'ora, se dura più di nove ore.

² Le pause contano come lavoro, quando al lavoratore non é consentito di lasciare il posto di lavoro.

Art. 18 OLL 1

¹ Le pause possono essere stabilite in modo uniforme o differenziato per i singoli lavoratori o gruppi di lavoratori.

² Le pause devono essere fissate in modo da dividere a metà il tempo di lavoro. Un periodo di lavoro di una durata superiore a cinque ore e mezzo prima o dopo una pausa dà diritto a pause supplementari conformemente all'articolo 15 della legge.

³ Le pause di una durata superiore a mezz'ora possono essere frazionate.

⁴ Nel caso di orari di lavoro flessibili, la durata delle pause è calcolata sulla base della media della durata giornaliera del lavoro.

⁵ È posto di lavoro ai sensi dell'articolo 15 capoverso 2 della legge, qualsiasi luogo nell'azienda o fuori dell'azienda, ove il lavoratore deve stare per eseguire il lavoro assegnatogli

Constatazioni sul terreno

Nei commerci che impiegano dei lavoratori solitari, gli impiegati hanno raramente la possibilità d'interrompere il loro lavoro con delle pause, conformemente a quanto previsto dalla legge. In generale notiamo che i turni di servizio sono organizzati in modo da non superare cinque ore e mezzo. In altre parole, gli impiegati lavorano a metà tempo.

Quando gli impiegati non sono soli tutta la giornata, in linea di massima i loro orari sono organizzati in modo che le pause siano concesse in conformità con la legge. Problematica, invece, è la situazione quando i lavoratori sono da soli per tutta la giornata. In alcuni casi, i lavoratori si ritrovano da soli per 9 ore consecutive, senza che venga accordata loro nessuna pausa!

D'altra parte, alcuni impiegati fanno una « pausa » a mezzogiorno sul loro posto di lavoro, non considerata come tempo di lavoro, pur avendo l'obbligo di non lasciare il posto di lavoro, nel caso arrivasse un cliente.

A volte, i lavoratori avevano istaurato un'organizzazione informale del tempo di lavoro. Per esempio, se un impiegato si trova da solo al mattino e non può fare la sua pausa di un quarto d'ora come previsto, prolunga proporzionalmente la pausa di mezzogiorno. Ma questo non corrisponde più ad una pausa secondo il commento dell'art. 18 dell'OLL 1.

In alcuni commerci più tranquilli, gli impiegati si concedono delle pause informali sul loro posto di lavoro, tra due clienti. Approfittano per bere un caffè oppure per leggere il giornale.

« A volte, vado addirittura a bere qualche cosa nel caffè di fronte; in questo modo posso fare una pausa, tenendo d'occhio il negozio ».

È raro che l'impiegato, solo nel negozio, abbia il permesso di chiudere il negozio quando fa la pausa; questa chiusura dura a volte un'ora. In questo caso, indica sulla porta l'orario di riapertura.

Per finire, in tre negozi visitati un'organizzazione prevede di sostituire il personale che fa la pausa; i sostituti erano degli impiegati, oppure i gestori o anche il padrone. Quest'organizzazione permette di evitare che si debba chiudere il negozio.

5.1.2 Distribuzione degli orari

Che cosa dice la legge ?

Affissione degli orari di lavoro e delle disposizioni concernenti la protezione

Art. 69 OLL 1

¹ I lavoratori vanno chiamati a partecipare alla pianificazione degli orari di lavoro determinanti nell'azienda, quali gli orari usuali degli impieghi, il servizio di picchetto, i piani degli impieghi, gli orari di lavoro autorizzati e le relative modifiche. I lavoratori vanno informati il più presto possibile, di regola due settimane prima di un impiego previsto con i nuovi orari di lavoro, sul momento dell'introduzione concreta degli orari di lavoro determinanti

Constatazioni sul terreno

Nel campione di negozi visitati, generalmente gli impiegati ricevono la pianificazione abbastanza per tempo. In certi negozi l'orario rimane lo stesso ogni settimana.

5.2 Locali sociali (gabinetti, spogliatoi, lavabi, ecc.)

Che cosa dice la legge ?

Esigenze generali per i locali sociali

Art. 29 OLL 3

¹ Le disposizioni sulla struttura e l'utilizzazione dei locali di lavoro sono applicabili per analogia agli spogliatoi, lavabi, docce, gabinetti, refettori, locali di soggiorno e infermerie

² Tutti gli impianti di cui al capoverso 1 devono essere tenuti in condizioni igieniche impeccabili.

³ Per donne e uomini vanno previsti spogliatoi, lavabi, docce e gabinetti separati o perlomeno un'utilizzazione separata di questi impianti

Spogliatoi

Art. 30 OLL 3

¹ Ai lavoratori deve essere messo a disposizione un numero di spogliatoi sufficiente e adeguato alle circostanze, per cambiare e posare gli abiti. Questi spogliatoi vanno sistemati, se possibile, in locali sufficientemente ventilati e destinati unicamente a tal fine.

² Ad ogni lavoratore va messo a disposizione un armadio sufficientemente spazioso e aerato oppure un guardaroba aperto e un cassetto con serratura. All'occorrenza gli abiti di lavoro devono essere asciugati e conservati separatamente dagli abiti d'uscita

Lavabi e docce

Art. 31 OLL 3

¹ Ai lavoratori vanno messi a disposizione, nelle vicinanze dei posti di lavoro e degli spogliatoi, lavabi adeguati, di regola con acqua calda e fredda, e prodotti adeguati per la pulizia personale

Gabinetti

Art. 32 OLL 3

- 1 Un numero sufficiente di gabinetti dev'essere messo a disposizione dei lavoratori in vicinanza dei posti di lavoro, dei locali di riposo, degli spogliatoi e delle docce o dei lavabi
- 2 Il numero di gabinetti è fissato in funzione del numero di lavoratori occupati simultaneamente nell'azienda
- 3 I gabinetti devono essere sufficientemente ventilati e separati dai locali di lavoro mediante atri aerabili
- 4 In vicinanza dei gabinetti devono essere disposte le installazioni adeguate e il materiale occorrente per lavare e asciugare le mani

Refettori e locali di soggiorno

Art. 33 OLL 3

- 4 I lavoratori, la cui presenza sul posto di lavoro si rivela indispensabile anche durante le pause, devono disporre di posti a sedere adeguati

Constatazioni sul terreno

Dall'inchiesta è risultato che le esigenze concernenti i locali sociali si differenziano da un negozio all'altro, da un centro commerciale all'altro e da un cantone all'altro

In linea di massima, i commerci che dispongono di un locale annesso o di un magazzino sono equipaggiati di spogliatoi, lavabi e gabinetti, rientrano in genere in questa categoria gli shop delle stazioni di servizio e i chioschi, ma raramente i commerci situati nei centri commerciali oppure nelle stazioni. Generalmente, i lavoratori apprezzano la vicinanza di un locale equipaggiato di gabinetti. Sono pochi, tuttavia i negozi che dispongono di un piccolo magazzino munito di servizi sanitari. I magazzini oppure i locali annessi sono spesso molto piccoli. Succede, a volte, che fungano da spogliatoio, WC e locale di immagazzinamento, senza nessuna separazione. In altre parole, sono dei locali d'uso multiplo. Questo si spiega con il fatto che più un magazzino è grande, più la superficie di vendita diventa piccola.

La metà circa dei commerci visitati non dispone di gabinetti (17 su 32). Molto spesso i loro impiegati devono utilizzare dei gabinetti accessibili al pubblico del centro commerciale o della stazione. Questi gabinetti sono spesso lontani dal negozio. Qualche volta, gli impiegati devono lasciare addirittura il piano.

A volte è prevista un'organizzazione per permettere ai lavoratori di lasciare il loro posto di lavoro per andare al gabinetto: appendere un cartello « *di ritorno tra 5 minuti* », chiudere il negozio o abbassare per un momento la saracinesca. Un negozio ha addirittura previsto che quando gli impiegati che devono andare al gabinetto telefonino al principale in un altro negozio della città, che si sposta per il tempo necessario! In una stazione, gli impiegati dovevano addirittura usare gli impianti sanitari dei treni fermi in stazione, per cui avevano soltanto 4 minuti per andare al gabinetto e riscendere dal treno prima che ripartisse.

A volte i negozi vicini si organizzano tra di loro in modo informale : « *Per andare al gabinetto ci arrangiamo con le commesse del negozio di fronte, che sorvegliano per un momento il nostro e viceversa* ». « *Vado al gabinetto dal parrucchiere qui di fianco, che ne ha installata una. È più vicino del gabinetto del centro commerciale. Una parrucchiera viene a sorvegliare il negozio* ». « *Se sono sola e devo andare al gabinetto, telefono ad un altro negozio. C'è una commessa che viene a sostituirmi. Sa, non è sempre facile. Ma non si può fare diversamente* ».

L'assenza delle installazioni sanitarie è spesso considerata come una costrizione da parte del personale, per la maggior parte femminile : « *Non è sempre facile. Soprattutto se si è una donna... sa, una volta al mese... Ma in linea di massima cerco di non andare al gabinetto* ». « *Quando so che sono da sola dalle 8.45 alle 11.00, non bevo niente né alla sera né al*

mattino, solo una tisana a colazione. Se no, ho bisogno di andare al gabinetto. Quando sono da sola, non posso assolutamente lasciare il negozio. Non potrei neppure chiedere ad una commessa di un negozio vicino di sorvegliarlo ». « Non vado spesso al gabinetto. Sa, l'organismo si abitua a non andarci. ». « Sa, non si riesce sempre a trattenersi. Allora, per andare al gabinetto, nascondo la borsa dietro i vestiti e prendo con me la chiave della cassa. Non è evidente ».

Alcuni lavoratori devono addirittura pagare per usare i gabinetti pubblici. Questi costi non sono a carico del datore di lavoro.

Anche nei negozi che dispongono di WC in un locale annesso, non è sempre facile andare al gabinetto quando c'è grande affluenza. Gli impiegati devono, per esempio, aspettare che ci sia un momento più calmo tra due clienti : « *Si corre per andare al gabinetto. Si può mettere un allarme così si sa se qualcuno entra* ». « *Quando sono sola, non posso andare al gabinetto. Bisogna trattenersi. Non posso lasciare due minuti il chiosco senza sorveglianza: tutto sparirebbe. A volte chiedo ad un cliente che conosco di sorvegliare per qualche minuto il chiosco* ». E per sentire l'arrivo di un cliente se va alla toilette, un'impiegata ha raccontato di organizzarsi così : « *Quando vado al gabinetto lascio socchiusa la porta. Così posso vedere se entra qualcuno* ».

Nei negozi con minore affluenza, il fatto di andare al gabinetto non rappresenta un problema : « *Ci sono spesso dei tempi morti, dei momenti tranquilli. Posso allora andare alla toilette senza problemi* ». « *Non è un problema andare al gabinetto. Ci sono dei WC proprio qui ... è comodo* ». Anche il tipo di merce venduta può essere rilevante. Un venditore di articoli a buon mercato lascerà più facilmente il suo posto di lavoro per andare al gabinetto di uno che lavora in una gioielleria.

Dalle nostre osservazioni risulta che in alcuni casi l'assenza di installazioni sanitarie fa sì che i lavoratori assumano un certo tipo di comportamento (si trattengono, non bevono più, ecc.) che possono avere delle ripercussioni sulla loro salute (costipazione, infezioni urinarie, ecc.).

Spesso è permesso rifocillarsi sul posto di lavoro. Gli impiegati hanno a volte uno scaldacqua oppure una macchina per il caffè nel magazzino o dietro al banco. In un negozio era stato addirittura creato uno spazio per la pausa in fondo al magazzino: in questo modo era possibile bere un caffè e riposarsi tenendo d'occhio l'entrata.

Per finire, visto che non possono lasciare il negozio, i lavoratori solitari non possono approfittare dei locali sociali comuni che a volte esistono all'interno di alcuni centri commerciali.

5.3 Possibilità di sedersi

Che cosa dice la legge ?

Esigenze particolari (ergonomia)

Art. 24 OLL 3

³ I posti di lavoro devono essere possibilmente apprestati in modo da consentire di lavorare seduti oppure alternativamente seduti e in piedi. Se il lavoro può essere svolto solamente in piedi vanno messi a disposizione posti a sedere utilizzabili saltuariamente

Constatazioni sul terreno

Nella metà dei negozi visitati, in particolare nei commerci dei centri commerciali, gli impiegati avevano la possibilità di sedersi al loro posto di lavoro. Generalmente la cosa è apprezzata dai lavoratori. Spesso le sedie sono messe a disposizione, ma succede anche che gli impiegati si organizzino delle sedie di fortuna : « *A volte mi siedo sugli scaffali* ». In alcuni

casi hanno il permesso di leggere al loro posto di lavoro, sempre che l'affluenza di clienti lo permetta

Se è vietato sedersi al posto di lavoro, gli impiegati ricorrono a delle astuzie per aggirare il divieto : *« Quando sono stanca e la situazione è tranquilla, mi siedo sulla sedia nel magazzino e lascio aperta la porta. Tramite un serie di specchi, vedo se un cliente entra. Per me, il fatto di rimanere in piedi tutta la giornata è la cosa più faticosa di questo posto di lavoro »*. *« Non abbiamo sedie, ma quando ero in stato interessante, utilizzavo a volte uno sgabellino per riposare un po' la schiena e le gambe. »*

Il divieto è in vigore soprattutto negli shop delle stazioni di servizio e in alcuni chioschi. Un responsabile di commercio diceva : *« Non paghiamo la gente perché rimanga seduta. C'è sempre da fare. Se non ci sono clienti, si possono riempire gli scaffali ! »* Questo divieto è considerato spesso pesante : *« Siamo sempre soli. Non possiamo mai sederci. Per me la cosa più pesante è lavorare continuamente senza neanche una pausa. C'è sempre qualcosa da fare, si deve pulire, riempire gli scaffali, cuocere i cornetti, pulire le pompe di benzina, ecc. Non c'è un minuto per respirare »* *« Non è visto di buon occhio. C'è una sedia per i clienti. Ma noi dobbiamo rimanere attivi »*. *« Sa, quando si è soli, non ci si siede. Si rimane dietro al banco, c'è sempre qualcosa da fare »*.

5.4 Pronto soccorso

Che cosa dice la legge ?

Pronto soccorso

Art. 36 OLL 3

¹ I mezzi necessari per il pronto soccorso devono essere stabilmente disponibili, proporzionatamente ai pericoli d'infortunio, all'importanza e all'ubicazione dell'azienda. Il materiale di pronto soccorso dev'essere facilmente accessibile e custodito ovunque le condizioni di lavoro lo richiedano

² All'occorrenza vanno messe a disposizione infermerie razionalmente disposte e attrezzate e personale sanitario. I locali destinati all'infermeria devono essere facilmente accessibili con le barelle

³ Le infermerie e i punti di custodia del materiale di pronto soccorso devono essere indicati in maniera chiara

Constatazioni sul terreno

Il fatto di avere un piano di pronto soccorso oppure no, è soprattutto in funzione del centro commerciale, della stazione o della casa madre. In alcuni centri commerciali oppure amministrazioni ferroviarie sono stati studiati dei piani per l'insieme dei commerci che occupano i loro locali e sono stati distribuiti i numeri di telefono per chiamare in caso d'emergenza. Lo stesso vale per alcune case madri. Questi piani, però, non tengono in genere conto del fatto che l'impiegato possa lavorare da solo, cosa che costituisce di per sé un pericolo. Inoltre, nonostante l'esistenza di questi piani, spesso i lavoratori non vengono informati : *« Forse chiamerei qualcuno della Securitas del centro commerciale »*. *« Si chiama qualcuno ... c'è sempre gente davanti al chiosco »*.

5.5 Aggressioni

Che cosa dice la legge ?

Art. 6 Legge sul lavoro

¹ A tutela della salute dei lavoratori, il datore di lavoro deve prendere tutti i provvedimenti, che l'esperienza ha dimostrato necessari, realizzabili secondo lo stato della tecnica e adeguati

alle condizioni d'esercizio. Deve inoltre prendere i provvedimenti necessari per la tutela dell'integrità personale dei lavoratori.

Principio

Art. 2 OLL 3

¹ Il datore di lavoro deve adottare tutti i provvedimenti necessari per salvaguardare e migliorare la tutela della salute e assicurare la salute fisica e psichica dei lavoratori

Constatazioni sul terreno

Le direttive in caso d'aggressione sono spesso « *consegnare il denaro ai malfattori e lasciar fare* ». In un gran numero di negozi, ai lavoratori non sono state date delle raccomandazioni particolari in proposito. Alcuni commerci, in genere i chioschi, dispongono anche di un allarme alla cassa e/o nel magazzino. In alcuni centri commerciali, degli agenti di sicurezza fanno delle ronde in modo da prevenire le aggressioni. Una casa madre aveva organizzato anche dei corsi sulle aggressioni per i responsabili, che a loro volta dovevano informare il personale.

5.6 Vista sull'esterno

Che cosa dice la legge ?

Illuminazione

Art. 15 OLL 3

³ I locali privi d'illuminazione naturale possono essere adibiti a posti di lavoro solamente qualora siano stati adottati provvedimenti edilizi e organizzativi tali da soddisfare complessivamente le esigenze d'igiene

Esigenze particolari (ergonomia)

Art. 24 OLL 3

⁵ I posti di lavoro permanenti vanno istituiti in locali con vista sull'esterno. I locali senza finestre esterne possono essere adibiti a posti di lavoro soltanto qualora mediante particolari provvedimenti edilizi ed organizzativi sia assicurato, nell'insieme, l'adempimento delle esigenze d'igiene

Constatazioni sul terreno

Nei due terzi dei commerci visitati, gli impiegati non dispongono di vista sull'esterno, anche nei locali posti al di sopra del livello del suolo. Alcuni impiegati, alcuni gerenti, anche alcuni titolari si lamentano della cosa : « *Sono veramente stufo di non vedere fuori. Sento che da quando lavoro qui, mi manca l'energia. Sono sempre stanca. All'inizio non me ne rendevo conto* ». « *Il fatto di non poter vedere fuori può essere pesante. Per questo motivo ho detto al mio impiegato di andare a fare la pausa fuori* ». « *Se lavorassi una settimana intera, il fatto di non vedere fuori mi peserebbe veramente molto. Ma siccome lavoriamo all'incirca a metà tempo: va ancora, si può uscire* ».

I lavoratori che hanno la possibilità di vedere sull'esterno da una hall posta davanti al negozio o che sono installati in un negozio considerano meno pesante quest'aspetto : « *Non mi disturba. E poi se si vuole vedere che tempo fa, si può uscire durante le pause. Si può anche uscire un momento nei corridoi e guardare fuori dalla finestra del negozio vicino* ». « *Non mi disturba, il centro è molto luminoso. E poi, a mezzogiorno, esco* ». « *Non mi disturba, il centro è aperto e luminoso. E poi non si lavora qui tutto il giorno* ». « *Non mi disturba. E poi, se si vuole vedere che tempo fa, si può sempre uscire un momento e andare nei corridoi* ».

In linea di massima, questi commerci non accordano nessuna misura di compensazione. Siccome l'impiegato è solo, le pause non possono essere lunghe e non si possono

prevedere delle rotazioni con altre attività. Un unico negozio, tra quelli visitati, disponeva di un locale per la pausa con vista sull'esterno.

5.7 Sorveglianza dei lavoratori

Che cosa dice la legge ?

Sorveglianza dei lavoratori

Art. 26 OLL 3

- ¹ Non è ammessa l'applicazione di sistemi di sorveglianza e di controllo del comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro
- ² I sistemi di sorveglianza o di controllo, se sono necessari per altre ragioni, devono essere concepiti e disposti in modo da non pregiudicare la salute e la libertà di movimento dei lavoratori

Constatazioni sul terreno

Raramente i commerci visitati erano muniti di videocamere di sorveglianza, fatta eccezione per gli shop delle stazioni di servizio. Tra i sistemi di sorveglianza incontrati durante l'inchiesta, solo pochi erano diretti sui lavoratori. In quei casi, gli impiegati non sapevano esattamente chi visionasse i filmati e a quale scopo lo facesse: « *Mi sembra che sia la direzione che li guardi. Di tanto in tanto li guarda per sapere se tutto va bene. Credo che non sia legale, ma mi sembra che non venga registrato niente !* ».

6 Direttive per l'applicazione della legge sul lavoro per gli ispettori del lavoro

In considerazione di quanto constatato più sopra, la SECO propone agli ispettori cantonali del lavoro di applicare le raccomandazioni seguenti.

La Legge sul lavoro e le sue ordinanze si applicano ai commerci al dettaglio interessati dal problema del « lavoratore solitario ». A seconda dei casi, tuttavia, devono essere previsti alcuni adattamenti.

Pause

Il solo fatto del « lavoro solitario » nei commerci al dettaglio non giustifica che i lavoratori rimangano al loro posto di lavoro durante le pause. I turni di lavoro devono essere organizzati in modo che i lavoratori possano fare delle pause come indicato all'art. 15, capoverso 1, della Legge sul lavoro. Queste pause devono essere pianificate comunicate con l'orario e il lavoratore deve essere autorizzato a lasciare il suo posto di lavoro. In questo tipo di commerci, spetta quindi al datore di lavoro organizzare una sostituzione oppure fissare in modo adeguato gli orari d'apertura, per esempio chiudendo il negozio se necessario. Se, invece, l'impiegato può riposarsi e ristorarsi in condizioni d'igiene accettabili restando al suo posto di lavoro, l'ispettore può tollerare che vi venga fatta la pausa. Questa pausa sarà allora contata nel tempo di lavoro.

Locali sociali

Nuove costruzioni

I nuovi commerci che impiegano lavoratori solitari devono disporre obbligatoriamente di installazioni sanitarie (un gabinetto e un lavabo con acqua calda e fredda) e degli spogliatoi nel negozio oppure nelle dirette vicinanze. Deve essere previsto anche l'occorrente per lavarsi e asciugarsi le mani (sapone, asciugamani, ecc.). Installati in un negozio, gabinetti e spogliatoi saranno separati da una parete. Poiché si tratta di piccoli commerci che impiegano

in genere meno di 10 lavoratori, possono essere tollerati dei WC unici misti. Questo locale sarà ventilato e zona non fumatori. Spetta poi al datore di lavoro formalizzare per iscritto una procedura chiara per permettere ai lavoratori di lasciare il loro posto di lavoro per andare al gabinetto. I lavoratori saranno informati su questa procedura. Queste esigenze devono essere poste al più presto dagli ispettori del lavoro, per esempio quando vengono presentati i piani.

Costruzioni esistenti

Non è sempre possibile modificare i locali esistenti. In questo caso si tratta di formalizzare per iscritto una procedura per permettere ai lavoratori di assentarsi dal loro posto di lavoro per andare al gabinetto. Un negozio può, per esempio, organizzarsi con i negozi vicini. Se necessario, il lavoratore deve poter chiudere il negozio durante la sua assenza.

In tutti i casi, l'ispettore del lavoro deve esigere che il datore di lavoro si organizzi in modo tale che i lavoratori possano andare al gabinetto in qualsiasi momento.

Vista sull'esterno

Nei commerci che impiegano dei lavoratori solitari, i posti di lavoro senza vista sull'esterno devono essere vietati se non possono essere applicate le misure di compensazione. Per esempio, se gli impiegati non possono fare la pausa in locali con vista sull'esterno, né effettuare le rotazioni di posto.

Possibilità di sedersi

Inoltre, in questo genere di commerci, si dovrà in particolar modo assicurarsi che i lavoratori abbiano la possibilità di sedersi quando sono al loro posto di lavoro.

Pronto soccorso

Il piano di pronto soccorso deve tener conto del fatto che le persone debbano lavorare da sole. Spetta, poi, al datore di lavoro informare gli impiegati su questi aspetti.

Aggressioni

Per finire ricordiamo che, se esiste un rischio elevato di incidente (per esempio minacce d'aggressione o altre forme di violenza), il fatto di impiegare delle « persone che lavorano da sole » in un'azienda costituisce un pericolo particolare ai sensi della direttiva CFSL n. 6508. L'azienda deve rivolgersi anche a degli specialisti MSSL.