

## Intervista

Giorgio Tuti: «Nel 2012 sviluppare i CCL e stabilizzare gli effettivi dei membri.»

Alle pagine 6 e 7



## USS: difendere la socialità

In un momento di crisi economica, a passare alla cassa saranno sempre gli stessi: lavoratori e lavoratrici già sotto pressione. L'USS pronta alla lotta per salari e stato sociale.

Pagina 4



## Ritratto

Marinette Dessieux, nel SEV per amore, è una donna impegnata che pensa agli altri.

Pagina 16

## Personale di vendita FFS

# Pressione agli sportelli

Solo 201 delle 756 stazioni FFS hanno ancora sportelli serviti da personale proprio. Questo mantiene una profonda motivazione, anche se manca

il tempo per aggiornare le conoscenze sempre più vaste e mancano gli effettivi che permettano di servire in tempi e modalità accettabili la clien-

tela. Ne conseguono stress e tensioni, spesso difficili da gestire.

Dossier alle pagine 8-10



## EDITORIALE

**L**a necessità di personale è una questione molto controversa. Da una parte, si ribadisce sempre e comunque la centralità del fattore umano. Dall'altra, i sindacati sono sempre più spesso confrontati con la soppressione di posti di lavoro, le cui funzioni vengono riprese dalle macchine.

L'uomo deve quindi confrontarsi con la tecnica che lui stesso ha creato.

### »L'importanza del fattore umano?«

Manuel Avallone,  
vicepresidente SEV

È quanto avviene anche nella vendita presso le ferrovie, dove si mette in discussione la necessità di personale agli sportelli.

I biglietti possono essere acquistati agli automatici, basta che questi funzionino e che si sia in grado di utilizzarli; per le informazioni si può far capo a internet, sempre che si dispenga di un accesso e che poi si riesca a trovare quanto occorre prima di avere un collasso. Il SEV osserva da sempre in modo molto critico questa evoluzione in cui l'uomo è soppiantato dalla macchina, opponendosi laddove necessario.

In particolare nel settore della vendita, dove occorrono risposte competenti a domande molto varie, il fattore umano è di estrema importanza e deve prevalere su quello economico. Persone cortesi e competenti danno senz'altro un maggior contributo al successo di un'azienda di schermi incapaci di capire quanto si va loro dicendo.

## FFS CARGO, TAGLI?

Sotto la lente di FFS Cargo vi sono 155 punti di distribuzione, il cui impiego viene giudicato insufficiente. La loro eventuale soppressione comporterebbe anche la cancellazione di posti di lavoro. Il SEV giudica questa soluzione sbagliata: «Sono irritato per come FFS Cargo si limiti a smantellare le proprie prestazioni, invece di promuoverle», sbotta Philipp Hadorn, segretario SEV che si occupa di FFS Cargo.

Pagina 2

## Orari ridotti, il personale ticinese non ci sta

# Biglietterie «ristrette»



Proprio nel momento in cui le FFS hanno reso obbligatorio il titolo di trasporto prima di salire sul treno (per chi ne è sprovvisto la multa è di 90 franchi), dal 1° gennaio le FFS hanno anche deciso di posticipare dalle ore 6.20 alle 7.00 l'orario d'apertura mattutino e di anticipare

la chiusura della biglietteria di Bellinzona durante il fine settimana alle 18.00. Il personale del treno e della vendita - in prima linea con l'utenza - ha buoni motivi per essere preoccupato. Ha dunque lanciato una petizione che verrà consegnata prossimamente alle FFS.

Pagina 5

## IN BREVE

## BASTA PENDOLINI

■ Daniel Bach, portavoce delle FFS ha confermato un'informazione della «Neue Zürcher Zeitung» e della rivista «Eisenbahn Amateur» secondo cui le FFS non acquisteranno treni ad assetto variabile per il traffico sulle nuove trasversali ferroviarie alpine. A primavera 2012 lanceranno una gara d'appalto per 29 treni convenzionali. Due le ragioni della scelta del CdA: l'ulteriore riduzione dei tempi di percorrenza con i treni inclinabili sarebbe stata minima e le frequenti panne del Cisalpino hanno indotto le FFS a evitare rischi tecnici, privilegiano la puntualità. I primi treni dovrebbero entrare in circolazione con l'apertura della galleria di base del San Gottardo a fine 2016 e tutta la serie nel 2019. La scelta delle FFS non trova però l'accordo dell'ufficio federale dei trasporti, che critica fortemente il fatto che le FFS vengano così meno alla promessa fatta all'epoca delle votazioni sulle NTFA di portare a meno di 3 ore il tragitto tra Zurigo e Milano.

## LE SVENDITE DI FFS CARGO

■ Secondo il «St. Galler Tagblatt», l'Ufficio federale dei trasporti (UFT) avrebbe commissionato un'inchiesta esterna per far luce sui flussi finanziari alla base della costituzione di FFS Cargo International. Hupac avrebbe versato per le sue quote un importo di 25 milioni, importo che suscita dubbi sulla sua adeguatezza. Secondo FFS Cargo, esso è stato il risultato di una trattativa «molto dura», condotta in un momento molto difficile per l'azienda. Il quotidiano riferisce anche i commenti di alcuni dirigenti d'azienda, che manifestano sorpresa per l'atteggiamento delle FFS, che hanno annunciato l'intesa con Hupac prima della conclusione delle trattative, esasperando così la posizione di debolezza della propria filiale Cargo nei confronti della controparte. Hupac non si è espressa in merito.

FFS Cargo prevede un ulteriore taglio nel traffico a carri completi

## Meno merci su ferrovia?

Sotto la lente di FFS Cargo vi sono 155 punti di distribuzione, il cui impiego viene giudicato insufficiente. La loro eventuale soppressione comporterebbe anche la cancellazione di posti di lavoro.

Mentre i dirigenti delle imprese ferroviarie Cargo esprimevano un certo ottimismo ai media (vedi sotto), FFS Cargo illustrava al SEV i suoi nuovi progetti di riduzione, che rientrano in un pacchetto di risparmi mirante a migliorare il risultato dell'azienda di 80 milioni di franchi.

## Piccole sedi minacciate

La distribuzione del traffico a carri completi risulta molto poco omogenea: vi sono sedi che ricevono e spediscono dozzine di vagoni al giorno,



Dove vuole andare FFS Cargo?

mentre altre non fanno in media una spedizione alla settimana. Sono proprio queste ultime a essere sotto pressione. FFS Cargo ha annunciato di voler verificare 155 sedi, che risultano a questo punto minacciate di chiusu-

ra. Solo poche di esse fanno parte della rete base di Cargo. La maggioranza rientra invece nelle soluzioni su misura dei clienti, con i quali è stata elaborata una convenzione per la consegna ed il ritiro dei vagoni.

Ampliare anziché smantellare Per il SEV è una soluzione sbagliata: «Sono irritato che FFS Cargo si limiti a smantellare le proprie prestazioni, invece di promuoverle», sbotta Philipp Hadorn, segretario SEV che si occupa di FFS Cargo. «Il nostro paese ha un interesse diretto al trasporto delle merci per ferrovia.» Il SEV intende quindi impegnarsi a livello politico per ottenere che il servizio delle sedi minacciate dalla mancanza di redditività sia ordinato e indennizzato dalla Confederazione.

Nel frattempo, il SEV richiederà ulteriori informazioni sui piani di Cargo, esprimendo i propri suggerimenti nell'ambito dell'usuale procedura di consultazione, volta a limitare al minimo la riduzione di posti di lavoro e alla ricerca di soluzioni accettabili per i singoli interessati.

Peter Moor

## LE ASPETTATIVE POLITICHE ED ECONOMICHE DEL TRASPORTO MERCI PER FERROVIA

Non è di tutti i giorni che i dirigenti di FFS Cargo, Nicolas Perrin, e di BLS Cargo, Dirk Stahl, presentino richieste comuni. È quanto successo presso l'Unione dei trasporti pubblici (UTP), la cui commissione del trasporto merci ha elaborato un documento sostenuto da tutti gli attori, che ribadisce l'importanza del trasporto merci per ferrovia (interno, di transito, a scartamento normale e ridotto) e per via fluviale.

## Offerte e richieste

Presentando il documento, il presidente dell'UTP, Ueli Stüchelberger, ha precisato di voler «guardare al futuro, invece di limitarsi alle lamentele». L'UTP e i suoi membri sono convinti delle prospettive del trasporto merci per ferrovia. «Le ferrovie sono pronte ad aumentare ulteriormente la loro produttività nel settore Cargo e, con l'apertura della galleria di base Gottardo, saranno in grado di accogliere anche le ulteriori 550 000 spedizioni necessarie alla concretizzazione del mandato di trasferimento», è l'affermazione di apertura del documento. Seguono alcune rivendicazioni, che vanno dalla realizzazione tempestiva del corridoio di 4 me-

tri attraverso la Svizzera, alla parificazione del trasporto merci con il trasporto viaggiatori per l'attribuzione delle tracce d'orario e all'implementazione della borsa dei transiti alpini.

Chiara l'affermazione di Dirk Stahl: «La politica di trasferimento non viene decisa dalla Svizzera, ma lungo i corridoi europei di transito.»

Più sfumati per contro i toni nei confronti del trasporto merci sul territorio, che non viene però fondamentalmente rimesso in discussione. Nicolas Perrin ne ha anzi sottolineato l'importanza a livello di economia nazionale: «I tempi di attesa per colonne sulla rete stradale sono aumentati del 38 per cento in un solo anno.» E questo dà ulteriori prospettive al trasporto per ferrovia.

Dopo una breve descrizione dei piani di ristrutturazione di FFS Cargo, l'UTP ha preso una posizione politica chiara: «Per evitare riduzioni dell'offerta del trasporto a carri completi, occorre che la stessa sia ordinata ed indennizzata dalla Confederazione», precisando come questa sia comunque solo una seconda opzione.

## Dai carri completi ai contenitori

Le ferrovie puntano infatti anche per il traffico interno sul trasporto combinato e sull'impiego di contenitori facilmente trasbordabili dalla strada alla ferrovia. Questi sistemi sono applicabili anche sulle linee a scartamento ridotto, come ha già dimostrato, per esempio, la RhB. Anche il suo direttore Hans Amacker ha ribadito come senza sussidi per la RhB non sarebbe possibile trasportare merci. D'altra parte, la ferrovia permette di evitare circa 90 000 trasporti per camion sulle strade grigionesi.

All'estero, si sostiene che la distanza minima per un trasporto combinato redditizio sia di circa 600 chilometri. La Svizzera dimostra invece il contrario, anche per ditte estere come Aldi e Lidl che «in Svizzera hanno imparato a prendere il treno», come ha affermato con malcelato orgoglio Hans-Peter Hadorn, presidente della commissione per il trasporto merci dell'UTP. Hadorn ha espresso l'auspicio di una promozione mirata del trasporto combinato interno, con la realizzazione di impianti di trasbordo, oltre che tra strada e ferrovia,

anche tra ferrovia e ferrovia e tra ferrovia e acqua.

La realizzazione di nuovi terminali semplificherebbe i processi produttivi, con conseguenze negative sul fabbisogno del personale. I dirigenti delle ferrovie hanno però anche precisato che il trasferimento non deve andare a scapito delle condizioni di impiego, la cui armonizzazione deve avvenire migliorando quelle vigenti sulla strada e non flessibilizzando ulteriormente quelle del personale ferroviario.

## Occhio alle condizioni quadro

Gli sforzi delle ferrovie in favore del trasporto merci possono andare a buon fine solo se le condizioni quadro non vengono peggiorate. Le attuali limitazioni del traffico notturno, della lunghezza dei mezzi pesanti e le condizioni della TTPCP devono essere mantenute. Le società di trasporto merci hanno infine espresso un'ulteriore rivendicazione: la riduzione delle disparità di trattamento tra traffico merci e traffico viaggiatori. «Un treno merci in orario deve avere la precedenza su di un treno viaggiatori in ritardo», ha concluso Ueli Stüchelberger.

pmo



Primo commento dell'USS sul rapporto conoscitivo voluto dal Consiglio federale

## I ritornelli del secondo pilastro

Il Dipartimento federale dell'interno ha deciso di avviare l'indagine conoscitiva concernente il rapporto sul futuro del secondo pilastro. Il documento contiene un'ampia analisi dei problemi e proposte per diverse possibili riforme. L'USS critica la riduzione delle rendite e punta sull'AVS, per cui presenterà una serie di modelli.

Il 7 marzo 2010 il popolo svizzero aveva chiaramente respinto la riduzione del tasso di conversione della previdenza professionale proposta dal Consiglio federale e approvata dal Parlamento. Un affronto ai lavoratori e alle lavoratrici che il movimento sindacale aveva combattuto con successo, lanciando il referendum. Di conseguenza, il Consiglio federale ha deciso di ampliare i contenuti del rapporto sul tasso di conversione previsto dalla legge e di elaborare un documento che analizzi in modo approfondito i problemi attuali della previdenza professionale, proponendo possibili soluzioni. Il costante aumento della speranza di vita e la crisi persistente dei mercati finanziari, che causano problemi a molti istituti di previdenza, così come i cambiamenti sociali – per esempio l'accresciuta tendenza al lavoro a tempo parziale o le frequenti interruzioni dell'attività lavorativa – pongono la previdenza professionale di fronte a sfide importanti.

**Aliquota di conversione, riduzione inevitabile**

Il rapporto sul futuro del secondo pilastro si occupa principalmente del tasso minimo di conversione, riflettendo sul suo ammontare e valutando possibili misure di accompagnamento per contenere le ripercussioni sulle rendite di un suo eventuale abbassamento. Altri temi importanti dello studio sono le spese amministrative, la semplificazione del sistema e la partecipazione delle società

assicurative alle eccedenze (legal quote). Il rapporto affronta, inoltre, numerosi temi legati al finanziamento e all'impostazione della previdenza professionale.

Sulla base dei risultati dell'indagine conoscitiva, il Consiglio federale elaborerà proposte concrete di riforma, che trasmetterà al Parlamento insieme al rapporto entro la pausa estiva del 2012. In seguito si potranno iniziare i preparativi per le singole riforme. Una riduzione del tasso di conversione appare però inevitabile.

**Tasso di interesse mai stato così basso**

Ricordiamo che, a prescindere dalla lenta «erosione» del tasso di conversione, il Consiglio federale ha deciso il 2 novembre scorso di ridurre dal 2% all'1,5% il tasso d'interesse minimo sugli averi di vecchiaia. Da quest'anno, gli assicurati riceveranno dunque per il loro capitale di vecchiaia un tasso d'interesse che non è mai stato così basso (nel 2004 era ancora del 4%).

**L'USS denuncia: «Sono meri spauracchi»**

In una prima reazione, l'Unione sindacale svizzera (USS) ha fatto sapere che il rapporto trasmette «senza filtri» il ritornello «aumento della speranza di vita – diminuzione della rendita». Per l'USS si tratta di meri spauracchi! Soprattutto se si tiene conto del fatto che la riduzione del tasso di conversione dal 6,8% al 6,4% entro il 2015, riproposta nel rapporto, è stata seccamente bocciata. Un tasso di conversione del 6,4% equivale a una rendita annua di 6400 franchi su un capitale risparmiato di 100 000.

L'USS fa notare che nell'ambito della prima revisione della LPP, entrata in vigore nel 2005, è stato deciso di ridurre progressivamente l'aliquota di conversione dal 7,2% al 6,8%. Quest'ultimo tasso sarà valido dal 2013 per le donne e dal 2014 per gli uomini. Pertanto, nel caso di un avere di vecchiaia pari a 100 000 franchi, a partire dalle date citate risulterà una

rendita annuale pari a 6800 franchi, anziché di 7200 franchi. Attualmente, il tasso di conversione è del 6,95% per gli uomini e del 6,9% per le donne.

**Giù le mani dalle rendite**

I dati parlano, insomma, chiaro: l'erosione delle rendite è una realtà sempre più amara, come fa notare Doris Bianchi dell'USS, responsabile del dossier assicurazioni sociali: «In Svizzera si continua a credere nel mito del «vecchio ricco». L'idea secondo cui non appena una persona riceve una rendita pensionistica, la vita diventa una crociera, è molto diffusa. E serve soprattutto a giustificare i continui tagli. Ma la realtà è ben diversa.»

Nel nostro Paese, infatti, sono poche le persone che beneficiano dei tre pilastri: si tratta del 34% degli uomini e del 18% delle donne. Oltre il 12% dei pensionati può contare solo sul primo pilastro; e per le donne questa proporzione sale al 38%. Per quanto riguarda il secondo pilastro, il mandato costituzionale non è invece rispettato. Se per gli alti redditi gioca un ruolo importante, non è così per i bassi redditi: la quota del reddito rappresentata dal secondo pilastro è del 15%, poco se paragonata al primo pilastro. La rendita media della previdenza professionale è di 2700 franchi al mese per gli uomini e di 1500 per le donne. Sono loro le grandi perdenti del secondo pilastro.

Di fronte a questa situazione, per l'USS ridurre le rendite è semplicemente impossibile. «Per le persone che si avvicinano ora alla pensione – sottolinea Bianchi – l'ora della verità scoccherà con la riduzione del tasso di conversione.» La vera chiave delle assicurazioni sociali risiede, per l'USS, nella forza dell'AVS. Per questo nel corso di quest'anno presenterà una serie di modelli per rafforzare il reddito proveniente dalle rendite AVS.

frg  
(fonte DFII/USS)

## IL COLORE DEI SOLDI

DI FABRIZIO FAZIOLI

### RIMETTIAMO I NOSTRI DEBITI ...

... come noi li rimettiamo ai nostri debitori ... C'è nel Padre Nostro l'idea del condono, che in realtà la società non ha mai applicato. Così come il peccato d'usura, contemplato fin dal Medioevo, in realtà non è mai stato considerato tale, nemmeno dalla Chiesa che l'aveva proclamato. Anzi, lo strozzinaggio ha accompagnato tutta la prima fase del capitalismo, con tassi d'interesse proibitivi, additati come immorali e speculativi, ma tollerati senza condanna alcuna, né giuridica, né morale. Il credo capitalista ha addirittura adottato una strategia ben più proficua: anziché rimetterli o condonarli, i debiti li ha continuamente rinnovati, o rilanciati come si direbbe nel linguaggio finanziario. È questo in fondo il vero miracolo dell'epoca moderna: la capacità del sistema bancario di concedere dei crediti che diventano immediatamente dei debiti. È il binomio debito/credito che ha in fondo assicurato la folgorante ascesa del benessere del dopoguerra. Detto in altre parole, quando una banca accorda un credito, essa iscrive semplicemente una somma all'attivo del conto del beneficiario (privato o ente pubblico che sia). Questo stesso montante figurerà invece al passivo della banca stessa. E il miracolo è compiuto. È da questa semplice ambivalenza che trae le sue risorse la moneta moderna, la quale non è più né bene materiale, né metallo, né carta, né credito, né debito, ma è indissolubilmente credito/debito o, visto dalla parte opposta, debito/credito. Il fatto è che questo binomio deve essere continuamente rinnovato, perpetuato, pena la caduta dell'intero sistema. Più in generale i soldi diventano un credito nei confronti delle banche e un debito delle banche nei confronti degli Stati o degli attori dell'economia. Nulla di più, nulla di meno. Qualcosa si è però rotto in questa cultura della perpetuazione del debito, non si è più disposti a rinnovarlo e a «rimetterlo» all'infinito. Non ci si accontenta più di tassi d'usura, si tenta in qualche modo di rientrare o di cedere il rischio ad altri, perlopiù investitori privati, che possano insomma riacquistare il debito nelle più svariate forme. Come mai? L'impressione è che si stia entrando in una spirale al rialzo delle condizioni e al ribasso delle possibilità di un reale sviluppo economico. Il rischio sta tutto qui. Sempre più la parola d'ordine è «giro di vite»: agli Stati si chiede di azzerare il debito, alle banche si impone il rigore di maggiori mezzi propri, ciò che presuppone appunto il rientro di parte dei cosiddetti crediti sovrani. Dai cittadini, ultimo anello della catena, si esigono infine tagli di ogni genere e un'armonizzazione fiscale verso l'alto. Tutti buoni propositi che fanno però a pugni con le leggi del rilancio. Forse sarebbe giunto il momento di rimettere (condonare) definitivamente qualche debito per poter finalmente ripartire da zero.





L'Unione sindacale svizzera chiede misure concrete per contrastare la recessione economica: 1000 franchi per famiglia

## «Difendiamo salari e pensioni»

In un momento di crisi economica, coloro che passeranno alla cassa sono e saranno sempre gli stessi: lavoratori e lavoratrici già sotto pressione.



Venti di crisi nel cielo dell'economia svizzera, dei lavoratori e delle lavoratrici del nostro Paese.

L'Unione sindacale svizzera (USS) chiede un maggiore intervento da parte della Confederazione e della Banca nazionale svizzera (BNS): in particolare, la BNS dovrebbe rialzare la soglia di cambio minimo con l'euro a 1.40 franchi, mentre il Consiglio federale potrebbe utilizzare l'eccedenza dei conti dell'anno scorso per rafforzare il potere di acquisto degli svizzeri e delle svizzere aumentando il reddito disponibile: 1000 franchi per famiglia o 250 franchi a testa. In occasione della tradizionale conferenza stampa di inizio anno, l'eco-

nomista responsabile della centrale sindacale, Daniel Lampart, ha detto di aspettarsi una crescita nulla del prodotto interno lordo (PIL), ossia un livello inferiore rispetto alla maggioranza delle altre valutazioni della congiuntura. La Segreteria di stato dell'economia (seco), per esempio, prevede un +0,5%. Denunciando una politica salariale iniqua – negli ultimi anni i grandi perdenti della ripartizione salariale sono stati i medi e bassi redditi – Lampart punta il dito anche sulla situazione occupazionale: il tasso di disoccupazione salirà al 3,5%, a fronte del 3,1% calcolato l'anno scorso dalla SECO. «Appena tre anni dopo la grande crisi finanziaria – ha sottolineato il presidente dell'USS Paul Rech-

steiner – la disoccupazione cresce e il rischio di crisi si accentua anche in Svizzera, malgrado una forte produttività della nostra economia. La principale responsabile di questa situazione – aggiunge il presidente della centrale sindacale – risiede nella passività difficilmente comprensibile della BNS, troppo esitante nel contrastare la forza del franco svizzero.» La passività della BNS rischia di comportare il trasferimento all'estero di decine di migliaia di posti di lavoro; secondo Rechsteiner l'economia elvetica non può permettersi a lungo una forte valutazione del franco. Intanto la politica monetaria pesa sull'occupazione. A essere minacciati non sono solo gli impieghi, soprattutto nel settore del-

l'esportazione. I venti tempestosi si abbattono anche sui salari, specialmente nelle regioni di frontiera, confrontati con una pressione legata alla sopravvalutazione del franco. «Tenuto conto di questa situazione – ha insistito il presidente dell'USS – occorrono misure più incisive per proteggere i salari svizzeri.» L'obbligatorietà del CCL nel settore del lavoro interinale è certamente una buona cosa, ma non basta; per questo l'USS si impegnerà affinché il salario minimo (per cui è ampiamente riuscita la raccolta di firme dell'iniziativa) diventi una realtà.

Nell'occhio del ciclone, dopo le elezioni federali del 2011, rimangono le assicurazioni sociali. Un grande capitolo che la destra inten-

de sfolpire usando forbici e cesoie. «Per quel che riguarda l'AVS – fa notare Rechsteiner – il concetto di freno all'indebitamento sarà il cavallo di Troia della destra per rimettere in questione la compensazione del rincaro, garantito dalla Costituzione. Se si aggiungono l'innalzamento dell'età pensionabile delle donne voluto e sostenuto dalla maggioranza borghese e l'abbassamento del tasso di conversione del Secondo pilastro (ossia un abbassamento delle rendite di 3200 franchi all'anno per una coppia con un reddito medio), c'è da preoccuparsi. E molto.» L'USS affila già da ora le proprie armi. Il 2012 si annuncia sotto il segno delle lotte.

frg

La rete dei trasporti pubblici, rivista con il cambiamento d'orario, non riesce più a evitare ritardi e congestionamenti

## Trasporti pubblici di Ginevra nella bufera

Le premesse positive non mancavano, in particolare grazie alla nuova linea di tram di 6,5 km.

I problemi sono però venuti dagli adeguamenti della rete. «Da un anno ripetevamo alla responsabile degli orari che la sua pianificazione non poteva funzionare», ha dichiarato a *contact.sev* Stéphane Fontaine, autista membro del comitato della sezione SEV TPG e vicepresidente della commissione orari.

E difatti le nuove linee si sono rivelate inadeguate e hanno da subito accumulato ritardi che inevitabilmente fanno saltare le coincidenze, previste per di più in località inadeguate.

«Il primo giorno del nuovo orario, sono partito con mezz'ora di ritardo, in quanto le colonne in città mi hanno impedito di raggiungere la località di partenza», ricorda Fontaine.

Le conseguenze non si sono fatte attendere: reclami, proteste delle quali so-

no sovente i colleghi in prima linea a farne le spese, anche se non mancano le critiche alla TPG, che ha pure avuto la «delicatezza» di aumentare i prezzi dei biglietti. Sono state promosse diverse petizioni e si è costituita un'associazione degli utenti, codiretta da Jean Spielmann, ex segretario SEV, che ha una spiegazione particolare per questi disservizi: «La nuova rete è stata disegnata da tecnocrati ispirati dalla rete dei trasporti di Parigi, ma sprovvisti delle necessarie conoscen-

ze del nostro territorio», ha dichiarato al settimanale

«Le Matin dimanche».

Gi/AC



A Ginevra, lo spazio scarseggia ed è conteso tra mezzi pubblici e auto.

Personale del treno e della vendita chiaramente contrari a un'ulteriore restrizione degli orari d'apertura

# Biglietterie: un valore per gli utenti

Dal 1° gennaio le FFS hanno deciso di posticipare dalle ore 6.20 alle 7.00 l'orario d'apertura mattutino e di anticipare la chiusura della biglietteria di Bellinzona durante il fine settimana alle ore 18.00. Il personale della vendita e del treno ha lanciato una petizione che verrà consegnata alle FFS.

Con la petizione, il personale chiede alle FFS di porre fine alla restrizione degli orari d'apertura delle biglietterie ticinesi, considerando maggiormente le esigenze della clientela come pure le peculiarità turistiche del Ticino. Per la biglietteria di Bellinzona, orari d'apertura che tengano in considerazione l'orario di circolazione dei treni.

Il nostro cantone non può essere considerato alla stessa stregua di una grande città dove i pendolari sono abituati ad acquistare il biglietto al distributore automatico. In Ticino, il turista non vuole trovare delle biglietterie chiuse; questo non solo per l'acquisto del biglietto ma pure per un'adeguata consulenza. Nel caso del-



Già chiuso? Delusione davanti alla biglietteria di Bellinzona.

l'apertura mattutina posticipata di Bellinzona, si ricorda come il primo treno ben frequentato verso nord parte dalla capitale alle ore 6.36 e trovando la biglietteria chiusa non sarà così più possibile alcun genere di consulenza. Posticipare l'orario d'apertura proprio nel momento in cui le FFS introducono l'obbligo del titolo di trasporto per chi sale su un treno con multe salatissime (Fr. 90.-) per chi ne è privo, è un vero e proprio schiaffo alla clientela. Il personale del treno viene così ulteriormente sollecitato in estenuanti discussioni per la riscossione di queste multe. Non da ultimo si evidenzia

come la costante riduzione degli orari di permanenza delle biglietterie in nome di precise strategie aziendali, hanno avuto un impatto negativo sull'organico del personale della vendita, in continua diminuzione.

Al personale viene infatti impartito un compito preciso: invitare il cliente a servirsi del distributore automatico di biglietti con il fine ultimo di orientarlo verso altri canali di vendita. Tradotto in pratica significa costringere il personale a tagliarsi l'erba sotto i piedi. Da anni il personale delle biglietterie denuncia un peggioramento delle proprie condizioni di lavoro a fronte

di una mole di lavoro sempre più stressante e complessa. I ritmi di lavoro sempre più serrati non permettono il più delle volte di recuperare tra un cliente e l'altro. La realtà è sotto l'occhio di tutti: dal personale ridotto all'osso si pretende sempre di più. Eppure le FFS dovrebbero

già ora considerare maggiormente il personale delle biglietterie in previsione dei progetti di costruzione di nuove stazioni anche in Ticino (Lugano e Bellinzona). Le esigenze della clientela e le condizioni di lavoro non possono che restare prioritarie.

Angelo Strappini

## PETIZIONE

In questi ultimi anni abbiamo già assistito a un continuo ridimensionamento degli orari d'apertura delle biglietterie ticinesi. Quest'ultima decisione non è condivisa dal personale delle biglietterie e dal personale del treno per i seguenti motivi:

- Il primo treno con forte affluenza verso nord parte da Bellinzona alle ore 6.36. Per la clientela, oltre che per l'acquisto del biglietto, è di fondamentale importanza poter disporre di un'adeguata consulenza da parte del personale della biglietteria. Questo genere di consulenze non possono essere evidentemente date da un distributore automatico di biglietti.
- Posticipare l'apertura della biglietteria proprio nel momento in cui le FFS introducono l'obbligo del titolo di trasporto con multe salatissime (Fr. 90.-) per chi ne è privo, è uno schiaffo alla clientela. Il personale del treno viene così ulteriormente sollecitato in estenuanti discussioni per la riscossione di queste multe.
- La riduzione degli orari di permanenza delle biglietterie hanno avuto un impatto negativo sull'organico del personale della vendita, in continua diminuzione.

Il personale della vendita e del treno ticinesi chiedono alle FFS di:

- **Porre fine alla restrizione degli orari d'apertura delle biglietterie considerando maggiormente le esigenze della clientela e le peculiarità turistiche del Ticino.**
- **Per la biglietteria di Bellinzona, orari d'apertura che tengano in considerazione l'orario di circolazione dei treni.**

Marco Belloli, capotreno e presidente della ZPV Ticino, esprime con chiarezza il proprio disappunto: «Francamente non riesco proprio a comprendere la scelta delle FFS che ha tutto il sapore del controsenso: da un lato si rende obbligatorio il titolo di trasporto, la cui mancanza viene sanzionata con una multa di 90 franchi; d'altro lato si riducono gli orari di apertura degli sportelli, posticipandoli di mezz'ora il mattino e anticipandoli di mezz'ora la sera. Tenuto conto che sono in molti ad avere delle difficoltà con i distributori automatici, i problemi si riverseranno inevitabilmente sul personale treno. Un problema in più e già uno di troppo, poiché il passo verso il conflitto con la clientela confrontata con il pagamento della multa, è molto breve.» Lascia inoltre stupiti il fatto che in un cantone a vocazione turistica come il Ticino, si riducano preziosi servizi alla clientela. «A proposito di turismo – aggiunge Belloli – il personale treno, così stret-

Vanni Nembrini e Marco Belloli commentano la decisione delle FFS

## «Un controsenso»

tamente a contatto con l'utenza, è spesso confrontato con lamentele. Emblematico il caso di Locarno, dove sistematicamente siamo sollecitati dalla clientela sia per spiegare come si usa il distributore automatico e per cambiare le banconote, sia per raccogliere i sentimenti di incredulità di fronte alla chiusura degli sportelli.» Perfettamente consapevole del suo ruolo di ambasciatore dell'immagine delle FFS, Marco Belloli è ben piazzato per tastare il polso alla clientela. «Se posso capire l'aumento del prezzo dei titoli di trasporto per garantire la qualità del servizio pubblico, non riesco invece a comprendere la riduzione delle prestazioni e dei servizi alla

clientela.» Non è certo una bella immagine per l'azienda.

Immagine che anche Vanni Nembrini, attivo in prima linea nella vendita, contribuisce a garantire con il suo lavoro. Sulla breccia da 25 anni al servizio delle FFS, Vanni Nembrini non cela il suo stupore: «Non c'è biglietteria automatica al mondo che possa sostituire la consulenza diretta al pubblico. Amo il mio lavoro e conosco quali sono le esigenze della clientela, che allo sportello può ricevere informazioni complete e precise. Tutti ci guadagnano: l'azienda, per la buona immagine, i clienti per il servizio ottenuto e il dipendente per aver potuto svolgere bene il proprio lavoro.»

ro.» Nembrini sottolinea inoltre la peculiarità del Ticino nel contesto del traffico transfrontaliero. «Sono molte le persone dirette verso l'Italia che ci chiedono consigli.» Poiché Internet ha evidentemente i suoi limiti. «Un trasporto pubblico di qualità – aggiunge – deve offrire servizi di qualità anche a coloro che prendono il primo treno per la Svizzera tedesca; riducendo gli orari della biglietteria, essi vengono meno. Vorrei inoltre precisare che la clientela richiede un supporto competente specialmente al mattino. Non possiamo chiudere gli occhi di fronte a tali esigenze.» Standardizzare gli orari a livello svizzero significa, inoltre, non tenere conto delle specificità regionali che, nel caso del Ticino, si declinano anche con il turismo. «Senza dimenticare che l'azienda ci chiede anche di raggiungere degli obiettivi, come vendere la prima classe. Questa operazione di marketing non è di certo il distributore automatico a garantirla.» *frg*





«Uno dei momenti principali del 2011 è stato senza dubbio il congresso.»

Giorgio Tuti, Presidente SEV

Il presidente del SEV Giorgio Tuti analizza le prospettive del sindacato per il 2012

# «Il nostro compito principale è di sviluppare i contratti collettivi di lavoro»

*Le priorità dell'agenda 2012 di Giorgio Tuti sono chiare: sviluppare i contratti collettivi di lavoro, consolidare le istituzioni sociali e stabilizzare gli effettivi dei membri.*

**contatto.sev:** Diamo dapprima uno sguardo alle nostre spalle. Quali sono stati i migliori momenti del 2011 per il presidente del SEV?

**Giorgio Tuti:** Uno di questi è stato senza dubbio il congresso, che per la prima volta ha condensato in un solo giorno tutte le decisioni necessarie per il nostro futuro, lasciando comunque spazio sufficiente anche per discussioni interessanti.

**... per il resto?**

Nell'anno trascorso, ha avuto molta importanza il reclutamento, che ha conseguito anche ottimi risultati. Abbiamo poi avuto il tema sempre scottante della cassa pensioni FFS, che ha pure fatto registrare un passo avanti con il contributo votato dalla Confederazione di 1,148 miliardi. Infine, abbiamo avuto il rinnovo del CCL FFS e l'accordo per la creazione di posti di lavoro di nicchia.

**Quali saranno invece i punti salienti del 2012?**

L'evoluzione dei contratti collettivi di lavoro, che per noi è un compito fondamentale. Devo ricordare che per noi è una questione abbastanza nuova. Il primo contratto collettivo nei trasporti pubblici risale infatti solo al 2001. In questi po-

chi anni abbiamo saputo fare in modo di assoggettare quasi tutte le aziende a dei CCL, che vorremmo ora implementare a tutti i livelli: aziendale, cantonale e federale. I contratti collettivi di lavoro sono lo strumento a nostra disposizione per regolare l'insieme delle condizioni d'impiego, permettendoci di agire al meglio nell'interesse dei nostri membri. Quest'anno avremo le trattative con le BLS e le RhB, ossia con la seconda e la terza ferrovia più importante della Svizzera.

**Vedi anche fonti di grandi preoccupazioni?**

La crisi finanziaria ha provocato una crisi economica,

**«Abbiamo ancora numerose e importanti divergenze con le FFS sull'applicazione del sistema salariale Toco.»**

che a sua volta ha depresso in modo marcato tutto il mondo del lavoro. Sono anche molto preoccupato per le casse pensioni. Il nostro sistema dei due pilastri si sta dimostrando sempre meno adeguato ad affrontare i problemi che stiamo vivendo. L'alternativa deve passare da un'estensione dell'AVS.

**Nel 2012 non vi sarà però da rinnovare il CCL FFS, valido sino al 2014.**

Abbiamo però ancora numerose e importanti divergenze con le FFS sull'applicazione del sistema salariale Toco. Abbiamo inoltre, come detto, due CCL molto importanti da rinnovare. Vorremmo anche intensificare la collaborazione con le commissioni del personale. Infine, avremo anche una grande mole di lavoro politico da svolgere per consolidare le istituzioni sociali e per il finanziamento dei trasporti pubblici. Sono due temi che molto importanti quest'anno e che richiederanno un grosso impegno per difendere gli interessi dei nostri membri.

**Se collaboratrici e collaboratori dei trasporti pubblici sono ben protetti dai loro contratti collettivi di lavoro, cosa devono temere dai tagli che la Confederazione vuole attuare sulle istituzioni sociali?**

Si tratta di due questioni diverse. I contratti collettivi di lavoro ci danno effettivamente la possibilità di definire le condizioni di lavoro. Non ci permettono per

contro di correggere gli effetti di eventuali peggioramenti dell'AVS, dell'AI o del secondo pilastro, che devono essere combattuti a livello politico.

**Come possiamo agire?**

Contiamo di opporci ai tagli assieme all'Unione sindacale svizzera, se del caso facendo ricorso a iniziative popolari o referendum. Vogliamo anche lanciare alcune idee nostre, basate, per esempio, sul modello AVS Plus, ossia su di un rafforzamento dell'AVS, particolarmente in favore dei ceti meno abbienti, in modo da permettere a tutti di mantenere una buona qualità di vita, anche da anziani.

**Diamo un'occhiata all'organizzazione SEV, di cui sei alla guida da ormai tre anni e mezzo. Come valuti questo periodo?**

Ho due parametri principali: l'evoluzione del numero di membri e la qualità dei contratti collettivi di lavoro e per entrambi ho un responso positivo. Non siamo certo al traguardo, ma la strada è quella buona.

**«Dovremo approfondire il futuro del SEV, con discussioni lungimiranti che tengano conto delle esigenze di tutta l'organizzazione.»**

**Come funziona la nuova organizzazione con la suddivisione tra commissione direttiva e comitato?**

Sempre meglio. I due organi hanno approfondito il proprio ruolo, permettendo importanti passi avanti dal profilo strategico. Adesso dovremo approfondire il futuro del SEV, con discussioni lungimiranti che tengano conto delle esigenze di tutta l'organizzazione.

**Tra qualche settimana, designerete il nuovo amministratore, che entrerà in carica verso metà anno. Con quali aspettative da parte tua?**

Si tratta di una funzione che necessita di grandi conoscenze specialistiche. A esse si aggiunge poi una spiccata capacità di lavorare in team, in quanto la nuova amministratrice o il nuovo amministratore farà parte della commissione direttiva e dovrà quindi assumersi la corresponsabilità per tutta l'organizzazione.

**Il SEV è il sindacato di riferimento per il trasporto pubblico, ma ha anche rapporti di collaborazione, rispettivamente di concorrenza, con molte altre**

# INTERVISTA



Jörg Meier

Riunione di commissione direttiva del SEV: Giorgio Tuti, Manuel Avallone e Ruedi Hediger (manca Barbara Spalinger).

## organizzazioni del personale. Come valuti l'attuale situazione?

Ogni associazione è indipendente. Laddove vi sono interessi comuni del personale, costituiamo comunità di lavoro, in seno alle quali sosteniamo ed esprimiamo una posizione unica, che ne esce rafforzata nei confronti dei datori di lavoro e delle autorità.

## E la posizione del SEV in seno all'Unione sindacale svizzera?

Al mio inizio come presidente, pensavamo soprattutto alle riforme interne al SEV, con le quali abbiamo provveduto a modernizzarci per migliorare la nostra attrattività. Ciò ha però anche permesso di migliorare la nostra immagine esterna,

rafforzandola nel contempo anche in seno all'Unione sindacale svizzera, dove il SEV si è ritagliato uno spazio ben preciso. Sono sforzi che dobbiamo continuare, mantenendo nel contempo aperta ogni opzione per il futuro.

**“In seno all'Unione sindacale svizzera, il SEV si è ritagliato uno spazio ben preciso.”**

## Per finire, ti chiediamo un pronostico sul numero di membri del SEV tra un anno.

Non mi sento di fare cifre. Negli ultimi anni, siamo riusciti a limitare drasticamente il calo di membri, grazie soprattutto all'impegno delle colleghe e dei col-

legli sui posti di lavoro. D'altra parte, dobbiamo comunque accomiatarci da un gran numero di pensionati, che ci lasciano per sempre e dal punto di vista numerico non riusciamo a compensare queste perdite. Non posso quindi dire quanti saremo, ma mi

aspetto di poter confermare la tendenza registrata negli ultimi anni.

*Intervista raccolta da Peter Moor*

## MEGLIO GLI EUROPEI DELLE OLIMPIADI

**contatto.sev:** L'anno scorso, hai svolto un soggiorno linguistico a Londra. Avremo potuto fare l'intervista in inglese ...

**Giorgio Tuti:** No, grazie. Se devo parlare un'altra lingua (l'intervista si è svolta in tedesco; ndr), preferisco di gran lunga l'italiano.

## Come hai trovato la città?

Londra è enorme, ma nel contempo molto interessante e veramente molto bella.

**In estate ospiterà i giochi olimpici. Non sarebbe un'ottima ragione per ritornarci?**

Veramente, avendone la possibi-

lità, preferirei andare in giugno in Ucraina o in Polonia per assistere ai campionati europei di calcio.

## E dove trascorrerai le ferie estive?

Non lo so ancora. Coordinare le attività familiari è diventato un po' più complesso, in quanto mia figlia maggiore ha iniziato un apprendistato. Dobbiamo quindi pianificare a più breve termine.

## Per il 2012 hai senz'altro anche obiettivi privati ...

Certo, come tutti, ma come per tutti privati sono e privati devono rimanere.

*pmo*





» Le FFS spingono il personale della vendita a ottenere una cifra d'affari sempre più alta. La vendita è, in qualche modo, la fabbrica di soldi delle FFS. «

Elisabeth Jacchini, presidente centrale SBV

Biglietterie sotto i riflettori: il personale della vendita confrontato con condizioni di lavoro difficili

## Sempre più sotto pressione

*Il numero delle stazioni FFS servite dal personale è stato drasticamente ridotto. Sportelli che chiudono sotto silenzio, o biglietterie che riducono gli orari di apertura. Il personale che resta è sottoposto a un'enorme pressione: le code dei clienti in attesa si allungano, i prodotti da vendere – oltre al titolo di trasporto – si moltiplicano e il tempo per la formazione manca.*

A Bellinzona gli orari di apertura della biglietteria dal primo gennaio di quest'anno sono stati ridotti (cfr. approfondimento a pagina 4) Una decisione che ha destato stupore e che ha coalizzato due categorie: il personale della vendita e il personale del treno che, in una petizione, chiedono alle

FFS di ritornare sui propri passi e di meglio considerare le esigenze della clientela. Angelo Stroppini, segretario sindacale SEV a Bellinzona, già capotreno, non è sorpreso da questo fronte unito. «Ciò che contestano i nostri colleghi – sottolinea il sindacalista – è che la riduzione degli orari degli sportelli coincide con

l'introduzione delle multe di 90 franchi per coloro che salgono sul treno sprovvisti del titolo di trasporto!»

**Tempo insufficiente, personale insufficiente**

L'altovallesana Gilberte Imboden, responsabile del reclutamento dei nuovi membri SEV in seno alla

sottofederazione SBV, incontra regolarmente colleghe e colleghi che lavorano nelle stazioni. Ecco che cosa ci racconta: «Il personale della vendita ama molto il proprio lavoro; sono spesso persone molto motivate ma confrontate con la mancanza di tempo per aggiornare le proprie conoscenze sui nuovi pro-

dotti che le FFS mettono in vendita; la mancanza di tempo crea disagio. Per non parlare di altre realtà in alcune stazioni, dove il personale manca, suscitando legittime lamentele.»

**La fabbrica di soldi delle FFS**

I risultati di un'inchiesta svolta due anni dalla SBV

## Alle FFS due stazioni su tre hanno chiuso le biglietterie

Circa 1900 persone lavorano nel settore Vendita e Servizio alla clientela della Divisione Viaggiatori. Su 756 stazioni FFS, 201 sono servite dal personale FFS, 501 sono servite liberamente (gli sportelli sono stati chiusi e il personale è stato sostituito da distributori automatici) e 54 sono gestite da agenzie (Migrolino, La Posta, ecc.), di cui 14 sono in mano a gerenti privati come Airolo (TI), Birmensdorf (ZH), Elgg (ZH), Ermatingen (TG), Giubiasco (TI), Islikon (TG), Nottwil (LU), Ossingen (ZH), Rohrschach (SG), Schänis (SG), S. Gallo-Bruggen (SG), Tecknau (BL), Zurigo Wipkingen (ZH), Rubigen (BE).

**«Destreggiarsi con un distributore automatico non è roba per tutti»**

Vreni Züger è responsabile della stazione privata d'Islikon. In un'intervista apparsa sul giornale «Horizons et Débats» nel mese di agosto del 2011, alla domanda «I distributori automatici possono

sostituire il personale della vendita come pretendono le FFS?» risponde così: «No, non è corretto; su alcuni treni occorre una riservazione per la bicicletta, che un distributore automatico non può fare. Stessa cosa per i viaggi di gruppo e le passeggiate scolastiche. Inoltre la macchina

non eroga biglietti internazionali e non presenta un'offerta come InterRail. Tutte queste cose sono possibili soltanto allo sportello. Voglio anche dire che destreggiarsi con un distributore automatico non è roba per tutti. Non sono solo gli anziani ad avere dei problemi. Occorre far no-

tare che l'assortimento delle FFS è diventato talmente complicato, che molte persone hanno bisogno di una consulenza. Secondo le nostre possibilità cerchiamo di assicurare orari precisi.»

**Bisogna fare utili**

Se le FFS hanno costretto il personale a disertare le stazioni, è per una ragione ben precisa.

E questa ragione è fornita dal Consiglio federale stesso, rispondendo alla domanda del consigliere nazionale Hans Rutschmann che, nella primavera del 2010 si era preoccupato per la chiusura degli

sportelli alla stazione di Rafz (ZH): «Conformemente all'articolo 7a della Legge federale del 20 marzo 1998 sulle FFS, il Consiglio federale fissa gli obiettivi strategici delle FFS, fondandosi sul mandato di prestazione. Il Governo permette alle FFS di decidere le misure da mettere in pratica per raggiungere tali obiettivi, che comprendono un risultato positivo del Traffico Viaggiatori. È in questa ottica che va compresa la chiusura degli sportelli della stazione di Rafz.»

Detto altrimenti, occorre fare utili a tutti i costi. Ma possiamo ancora chiamare tutto ciò con il nome di servizio pubblico?

AC/frg



Sempre più clienti devono passare dai distributori automatici per i biglietti.



# DOSSIER



Venditori e venditrici disponibili, capaci di informare bene: ecco che cosa chiede la clientela.

presso il personale della vendita conservano la loro totale attualità. Sono stati in molti a rispondere che l'organizzazione del lavoro non tiene conto delle esigenze sempre maggiori della clientela e delle offerte proposte. Elisabeth Jacchini, presidente centrale SBV, conferma che il personale della vendita è sempre più sotto pressione. «Le FFS spingono il personale della vendita a raggiungere cifre d'affari sempre più alte; la vendita è, in qualche modo, la fabbrica di soldi delle FFS. Negli ultimi dieci anni, infatti, in questo settore la produttività è considerevolmente cresciuta.»

#### Il caso Western Union

Elisabeth Jacchini ha dovuto lottare non poco per far capire alle FFS che l'invio di denaro attraverso Western Union era una fonte di ten-

sione per il personale della vendita. La sottofederazione SBV ha svolto un sondaggio rivelatore: due terzi dei ven-

**“Il personale della vendita ama molto il proprio lavoro. Sono persone motivate ma confrontate con la mancanza di tempo per aggiornare le proprie conoscenze sui nuovi prodotti”**

Gilberte Imboden, responsabile del reclutamento SBV

ditori e delle venditrici vivevano male l'attività Western Union. Tre dipendenti su quattro sono stati vittime di attacchi verbali dai clienti Western Union. «In seno al SEV abbiamo preso questo problema molto sul serio. Ne abbiamo subito parlato con i responsabili della vendita delle FFS in collaborazione con la commissione del personale. Sono state prese delle misure per attenuare i problemi che possono sorgere con il trasferimento di dena-

ro, attraverso, per esempio, l'installazione di un vetro di protezione allo sportello», spiega Elisabeth Jacchini.

#### «Siamo ascoltati»

La presidente centrale della SBV desidera sottolineare «che quando siamo confrontati con una lamentela da parte del personale della vendita, ci rivolgiamo subito alle FFS. E devo dire che siamo sempre ascoltati. Da parte dell'azienda c'è una reale volontà di trovare soluzioni in collaborazione con la commissione del personale».

AC/frg

## La parola al personale

Colleghe e colleghi della vendita, disseminati sul territorio elvetico, hanno accettato – in alcuni casi in forma anonima – di rispondere alle nostre domande. Risposte in diretta che svelano un certo malessere, ma anche una vera passione per la professione.

**Qualche anno fa si andava allo sportello per acquistare un biglietto del treno o un abbonamento. Oggi si possono acquistare biglietti per spettacoli, cambiare soldi o inviare denaro all'estero. Che cosa pensate di questa evoluzione?**

• Lo sviluppo della diversi-

ficazione non è per forza negativo. Il cambio, il trasferimento «Western Union» e altri servizi, permettono di preservare i posti di lavoro. Ma, con la moltitudine dei nuovi prodotti, la formazione non basta. Venditori e venditrici sono spesso messi davanti al «fatto compiuto»: l'apprendimento del prodotto si fa davanti al cliente.

continua a pagina 10



(segue da pagina 9)

Manca, nella maggioranza dei casi, la possibilità di formarsi. L'e-tutor non è veramente un'alternativa, soprattutto perché le domande sono spesso tradotte male e puramente teoriche.

**»Lo stress e le sue conseguenze dovrebbero pure fare parte delle discussioni tra la direzione e il personale della vendita; ne va della salute di collaboratori e collaboratrici. Il tasso di burn-out tra il personale della vendita? Nessuno lo sa.«**

• Tenuto conto che l'attività di base delle FFS (biglietti per il traffico nazionale e internazionale) non genera praticamente alcun beneficio (soprattutto il settore internazionale), le FFS cercano di procurarsi una fonte di reddito con gli affari definiti «di terzi». Per me non c'è niente di male; altre aziende come La Posta o Valora fanno altrettanto.

**Pensa che il personale della vendita FFS ha sufficientemente tempo per assimilare tutte le novità che dovrà promuovere e vendere allo sportello?**

• Per le piccole stazioni in superficie, c'è meno tempo a disposizione, poiché i dipendenti solitamente lavorano da soli o perlomeno soli per una gran parte del loro turno di lavoro.  
• Chiaramente no! Inoltre la questione dell'auto-apprendimento tramite e-tu-

**»Farsi insultare dalla mattina alla sera ... neppure la persona più tosta saprebbe resistere.**

**Sono le interminabili code di attesa che devono essere eliminate in un modo o nell'altro.«**

tor (o intranet/InfoPortal) non è regolata in modo uniforme. Ci sono servizi che offrono tempo per tale formazione, altri no. Nel mio caso, la formazione viene svolta allo sportello tra un cliente e l'altro.

**A volte ci sono molti clienti che aspettano di essere serviti allo sportello. Il personale di vendita delle FFS è sufficientemente**

**preparato per affrontare situazioni di stress?**

• In linea di principio le formazioni sulla gestione dello stress ci sono. Ma nonostante queste formazioni, questo tipo di stress non è gestibile a lungo termine. Farsi insultare dalla mattina

alla sera ... neppure la persona più tosta saprebbe resistere. Sono le interminabili code di attesa che devono essere eliminate in un modo o nell'altro. Ciò che può anche generare stress, sono le chiusure con un solo agente. In questi casi la sicurezza del personale non è garantita. Lo stress e le sue conseguenze dovrebbero pure fare parte delle discussioni tra la direzione e il personale della vendita; ne va della salute di collaboratori e collaboratrici. Il tasso di burn-out tra il personale della vendita? Nessuno lo sa. Manca tuttora un supporto per i casi conflittuali relativi al trasferimento di denaro tramite Western Union. L'aspetto tecnico precede ampiamente quello umano, ma è su basi umane che il venditore o la venditrice decide di procedere o meno al trasferimento.

• Nel campo della formazione e della formazione continua, vengono offerti corsi per affrontare meglio lo stress sul posto di lavoro. Ci è permesso di concentrarci unicamente sul cliente che stiamo servendo. Abbiamo il diritto di non considerare il numero di persone in attesa dietro di lui. È anche logico che cerchiamo di lavorare in modo

più spedito quando i tempi di attesa aumentano all'INFO-Center. Su questo punto non mi faccio problemi. Penso che i clienti in coda avrebbero dovuto alzarsi prima e sarebbero stati serviti prima.

Ci sono, per la clientela, anche altri mezzi self-service (internet, telefoni cellulari, biglietterie auto-

perficie o in un grande centro. Ho lavorato 11 mesi in una piccola stazione. Conosco quindi bene la differenza. In superficie, come ho

**»Nel mio caso la formazione viene svolta tra un cliente e l'altro.«**

già detto, sei quasi sempre solo in ufficio e sei chiama-

zioni del servizio, con ovviamente meno personale.

**I colleghi della vendita sono soddisfatti del materiale informatico (computer, stampanti, programmi) fornito dalle FFS?**

• A livello di materiale non c'è molto da dire se non per le stampanti dei biglietti (TT4), che sono molto capricciose. Per contro per quanto riguarda la gestione dei programmi e la lentezza



La diversità dei prodotti che il personale è chiamato a vendere agli sportelli crea non pochi problemi.

matiche, call-center) per acquistare un biglietto.

**C'è una differenza di condizioni di lavoro tra il personale che lavora nelle stazioni grandi rispetto a quello che lavora nelle piccole stazioni?**

• Sì, e questo a livello del numero di colleghi che lavorano nei servizi più grandi. In caso di malattia è più facile sostituire il personale nelle grandi strutture rispetto a quelle piccole, dove il/la dipendente deve occuparsi di tutto e garantire tutte le prestazioni: il cambio della valuta, la vendita di titoli di trasporto nazionali e internazionali, l'agenzia viaggi, ecc. Nelle piccole realtà c'è maggiore polivalenza e versatilità – e un numero inferiore di specialisti – rispetto ai grandi servizi.

• Sì, ci sono in tutti i casi differenze tra lavorare in su-

perficie, è un altro paio di maniche. Guasti a ripetizione ci rendono, a volte, la vita impossibile. A livello di

**» Siamo confrontati in permanenza con riduzioni di impieghi poiché i nostri capi (centro e superficie) devono sempre presentare nuove organizzazioni del servizio con meno personale.«**

bagagli, ecc.). In un grande servizio lavori in un settore dove vendi solo l'offerta corrispondente.

**Anche nella vostra regione si registra la tendenza a ridurre gli orari di apertura delle biglietterie?**

• È chiaro che siamo confrontati in permanenza con riduzioni di impieghi poiché i nostri capi (centro e superficie) devono sempre presentare nuove organiz-

zazioni del servizio, con ovviamente meno personale.

*Le opinioni sono state raccolte da Alberto Cherubini/frag*



Colpi di diritto

# Infortunio o malattia?

La protezione giuridica del SEV viene spesso chiamata in causa per sostenere le richieste di indennizzo nei confronti della Suva.

**Dolori a seguito di infortuni o di malattie non hanno le stesse conseguenze: i primi danno diritto a prestazioni della Suva, i secondi no.**

Un agente del treno ha urtato il bracciolo di un sedile con il ginocchio, che da anni gli dava dei problemi, tanto che già nel 1993 gli era stata riconosciuta una malattia professionale. Prima dell'urto, però, il ginocchio non gli dava alcun dolore. In seguito, invece, il ginocchio gli ha procurato forti dolori, tanto da indurlo quattro mesi dopo a sottoporsi a un'artroscopia per asportare i tessuti danneggiati. L'intervento ha avuto successo e i dolori sono quasi scomparsi. Il collega ha sempre annotato le visite e la susseguente operazione sul modulo di infortunio, dato che nessun medico aveva mai sollevato dubbi sul fatto che i dolori fossero la conseguenza dell'urto con il bracciolo e quindi di un infortunio professionale.

Ciononostante, il collega ha ricevuto a sorpresa l'invito da parte della Suva di rivolgersi alla propria assicurazione malattia in quanto veniva negata la relazione sia con l'infortunio che con la pregressa malattia professionale, anch'essa assicurata presso lo stesso ente.

Oltre alla questione di principio, suscettibile di interessare per lo più i medici e gli avvocati, per il collega vi sono anche aspetti finanziari non trascurabili: contrariamente a quanto avviene con la Suva, in caso di copertura da parte della cassa malati, l'assicurato deve assumersi la franchigia e la partecipazione ai costi. Per il datore di lavoro, vi sono poi in gioco le indennità giornaliere per la perdita di guadagno.

Il collega si è pertanto rivolto alla protezione giuridica del SEV, che gli ha messo a disposizione un legale specializzato in questioni di assicurazioni sociali.

Egli ha dapprima richiesto una decisione formale, impugnandola poi in sede di ricorso, facendo notare che sia

il medico curante che gli esperti della Suva avevano chiaramente riconosciuto il legame tra i disturbi al ginocchio e la malattia professionale pregressa. Essi avrebbero di conseguenza dovuto essere riconosciuti come conseguenza di quest'ultima anche se fossero scomparsi senza trattamento medico.

La Suva non ha mai reagito e dopo un anno l'avvocato ha chiesto informazioni, ottenendo un semplice scritto con il quale si comunicava di aver constatato in sede di verifica il nesso di causalità tra la malattia professionale e i disturbi del collega, assumendosi di conseguenza i costi.

Il ricorso è quindi diventato privo di oggetto.

Tutto è bene quel che finisce bene, verrebbe da dire, anche se restano dei dubbi se la Suva avrebbe proceduto in tale modo anche senza l'intervento della protezione giuridica SEV e del suo legale di fiducia.

Protezione giuridica SEV

## DENTRO LA CRONACA

DI GADDO MELANI

### Le conseguenze della crisi

Vi sono espressioni e modi di dire che, in quanto abusati, perdono di pregnanza e non rispondono più al significato originale. Uno di questi è «lacrime e sangue». Usato da Churchill all'inizio della seconda guerra mondiale stava proprio a indicare le terribili sofferenze che attendevano i britannici per uscire, vittoriosi, dal conflitto. Forse è proprio a causa di questo tragico precedente che quando oggi sento ricorrere a quest'espressione divento insofferente. Come mi è capitato spesso allorché in Italia è stata annunciata l'ennesima manovra economica. Sia chiaro: non ho mai sottovalutato la portata dei sacrifici imposti, in special modo ai più deboli, ma il sangue, sia pur metaforico, suavia, mi sembrava eccessivo.

Mi sono purtroppo dovuto ricredere, a seguito di dati che, non del tutto sorprendenti, dimostrano il drammatico contrario: secondo uno studio svolto dall'EU-RES (Istituto di ricerche economiche e sociali), in Italia ogni giorno un disoccupato, oppresso dalla disperazione, si toglie la vita. Il titolo della ricerca è quanto mai chiaro: «Il suicidio in Italia ai tempi della crisi. Caratteristiche, evoluzioni e tendenze».

I dati si riferiscono al 2009 (considerato il peggioramento della situazione economica c'è da temere che il quadro relativo ai due anni seguenti sia più grave). Nel 2009, dunque, i disoccupati a togliersi la vita furono 357. L'anno precedente erano stati 260, con un aumento superiore al 37%. Da notare che il 76% delle vittime erano persone licenziate, mentre il rimanente è costituito da persone alla ricerca del primo lavoro. Vi sono altre cifre che dimostrano l'influenza della crisi sui casi di suicidio. Per esempio, fra il 2008 e il 2009, il numero dei suicidi in Italia è aumentato del 5,6%, mentre nel biennio precedente si era assistito a una diminuzione.

Altro indicatore: il numero dei suicidi per ragioni economiche è aumentato del 32% rispetto al 2008 e addirittura del 67,8% rispetto al 2007.

Si ammazzano dunque in misura crescente quanti hanno perso il posto di lavoro, o sono invano alla ricerca della prima occupazione, o sono oberati dai debiti, non riescono a far fronte a una situazione economica disastrosa; ma prende l'estrema decisione anche chi vanta crediti, chi i soldi deve incassarli! Pare impossibile, ma è purtroppo vero. Accade fra commercianti e imprenditori della piccola industria. Le associazioni di categoria hanno infatti accertato che fra gli imprenditori e commercianti che si suicidano ne figurano che vantano crediti con lo Stato, gli Enti locali, o imprese maggiori. Tanto lo Stato centrale, quanto le amministrazioni locali impiegano almeno 180 giorni, ma possono passare anche due, tre anni, per saldare una fattura. E che cosa fa nel frattempo il titolare dell'azienda che deve pagare i dipendenti, le tasse e i vari oneri? Si indebita con le banche (quando lo aiutano, e non sempre avviene), viene gravato di interessi, che altrimenti non avrebbe, finché non ce la fa più.

Una cifra ancora: le imprese vantano nei confronti dell'Amministrazione pubblica crediti pari a qualcosa come 70 miliardi di euro. Più che bastanti a rilanciare l'economia, l'occupazione, i consumi. Altro che grandi opere!

## INFO

### SEV oppure Coop?

Nel caso illustrato, il collega si è dapprima rivolto alla protezione giuridica Coop, che gestisce l'assicurazione di protezione giuridica privata del SEV. Un anno prima, egli aveva avuto un'altra divergenza con la Suva, derivante però da un infortunio avvenuto nel tempo libero. Nel nostro caso, la Coop ha invece invitato il collega a rivolgersi al SEV, competente per gli infortuni avvenuti sul lavoro.

**Nota:** se la protezione giuridica professionale è inclusa nella quota sindacale, quella privata, meglio nota come SEV Multi, deve essere pagata a parte, anche se con soli 78 franchi annuali risulta essere molto conveniente. In genere, i membri SEV vengono indirizzati all'interlocutore corretto già in sede di primo colloquio. SEV e COOP provvedono però anche alla trasmissione di atti in caso di cambiamento di competenza per un determinato caso.

## CONCORSO «SENZA DI NOI, NIENTE TRASPORTI PUBBLICI»: PRIMI VINCITORI

Sono stati estratti i primi vincitori del concorso promosso dalla commissione migrazione del SEV.

1° premio (una borsa da tracolla SEV, con numerosi accessori): Karl Burch, Lungern;

2° premio (uno zaino SEV con accessori): Daniel Gerber,

Konolfingen;  
3° premio (coltellino multiuso SEV): Beat Haller, Neuendorf;  
4° a 6° premio (ombrello pieghevole): Werner Burkhalter, Muttentz; Julian Aglamaz, Uettligen; Olivier Pilot, Chézard;  
7° a 11° premio (coltellino SEV classic): Bernard Dey, Friburgo;

Anne Mergy, Ginevra; Anouk Payllier, Bevaix; Perry Marioli, Arzo.

Vi saranno altre undici possibilità di vincita per ogni mese sino all'estrazione conclusiva tra tutti i partecipanti, che si possono annunciare sotto: [www.sev-online.ch](http://www.sev-online.ch).





# Austria-Exp

Circuit en train spécial confortable sur les plus belles lignes des chemins de fer. Participez à ce circuit ferroviaire unique, qui comprend des hôtels confortables et de nombreuses possibilités de faire des excursions variées.

## P R O G R A M M E D

### 1<sup>er</sup> jour, samedi 21 avril 2012:

#### Allgäu, Ausserfern et Monts Karwendel

Train spécial de Zurich à Kempten, dans l'Allgäu, via Saint-Gall - Bregenz - Lindau. Le train emprunte ensuite des lignes secondaires qui traversent les hautes montagnes tyroliennes pour arriver à Reutte / Tyrol - Garmisch-Partenkirchen, et Innsbruck.

### 2<sup>e</sup> jour: Les Alpes de Kitzbühel et la vallée romantique de l'Enn

Voyage via Kitzbühel - Zell am See et Bischofshofen pour aboutir dans la pittoresque vallée de l'Enn et à Selzthal. Nous traversons la «Gesäuse», une gorge sauvage et romantique et nous dirigeons via Kleinreifling - Waidhofen an der Ybbs - Amstetten vers St. Pölten.

### 3<sup>e</sup> jour: Mariazell ou Wachau

Journée libre dans la ville baroque de St. Pölten où vous avez l'occasion de participer à l'une des deux excursions facultatives suivantes:

#### Excursion no 1 (toute la journée): À toute vapeur à Mariazell

Par train spécial à vapeur de St. Pölten à Mariazell et retour.

#### Excursion no 2 (après-midi et soir): La Wachau

Voyage en bateau sur le Danube, de Melk à Krems à travers la pittoresque région de la Wachau. Visite de l'abbaye de Göttweig et dîner chez un viticulteur.

### 4<sup>e</sup> jour: Vienne - Bucklige Welt - Fürstenfeld - Graz

Votre train spécial vous conduira à travers la célèbre forêt viennoise et la ville de Vienne à Wiener Neustadt. De là, vous vous rendrez à Aspang pour emprunter une ligne qui traverse une superbe région et atteint Friedberg, dans le Steiermark. Après un bref séjour à Fürstenfeld, vous traverserez la montagne «Söchau». Poursuite via Fehring et Gleisdorf jusqu'à Graz.

### 5<sup>e</sup> jour: Graz, Feistritzalbahn ou Riegersburg

Journée libre à Graz, ville culturelle, ou possibilité de participer à l'une des excursions facultatives suivantes:

#### Excursion no 1 (le matin): Visite de la ville de Graz:

Circuit en car et parcours en tram historique.

#### Excursion no 2 (toute la journée): En train à vapeur dans la

vallée de Feistritz: Trajet en car à destination de Weiz et parcours en train à vapeur jusqu'à Birkfeld et retour.

#### Excursion no 3 (après-midi et soir): Feldbach et le château

de Rieger: Voyage en car à Feldbach et au château de Rieger. Visite de l'imposante citadelle et repas dans un restaurant typique de la Styrie.

### 6<sup>e</sup> jour: Graz, train à vapeur et haras de lipizzans Piber

Nouvelle journée libre ou possibilité de participer à l'une des excursions facultatives suivantes:

#### 1. Visite de la ville de Graz (le matin):

Circuit en car et parcours en tram historique.

#### 2. Excursion (toute la journée): Haras Piber et train à vapeur

Voyage en car au haras Piber, où est élevée la célèbre race de chevaux lipizzans. Voyage avec le train Stainzer Flascherl et avec la locomotive à vapeur de la compagnie GKB.

#### 3. Excursion (toute la journée): Train à vapeur et train Flascherl

Voyage avec la locomotive à vapeur GKB, puis excursion avec le train Stainzer Flascherl.

### 7<sup>e</sup> jour: Slovénie, vallée de la Drau et chemin de fer du Tauern

Le voyage en train spécial se poursuit le long de la rivière Mur pour rallier Maribor en Slovénie. De là, une ligne régionale conduit le long de la vallée pittoresque de la rivière Drau. Dès Bleiburg, vous passerez par Klagenfurt





# ress

ains de fer autrichiens! Il vaut la peine de par- tables, des délices culinaires et de multiples

## du 21 au 28 avril 2012 (7 jours)

### P R E S T A T I O N S

**Compris:** Circuit en train spécial confortable selon le programme • 7 nuitées dans des hôtels très confortables (5 / 4 étoiles) en chambre à deux lits, petit-déjeuner compris • 4 repas du soir dans le restaurant des hôtels • 4 lunchs pour le repas de midi dans le train spécial (boissons comprises) • Transferts gare - hôtel - gare • Documentation de voyage détaillée • Explications relatives aux lignes parcourues en train fournies par un connaisseur autrichien • Accompagnement SERVRAIL durant tout le voyage, dès le départ de Zurich

**Non compris:** Supplément pour chambre individuelle CHF 380.- • Excursions facultatives à St. Pölten et Graz • Assurance-annulation et SOS obligatoire CHF 45.-

## E V O Y A G E

et Villach pour atteindre Spittal-Millstättersee, d'où part le chemin de fer du Tauern. Cette spectaculaire ligne de montagne conduit à travers le massif du Haut Tauern dans la vallée de Gastein et à Schwarzach-St. Veit. En passant ensuite par les gorges sauvages de la rivière Salzach, vous rejoindrez Zell am See.

### 8<sup>e</sup> jour, samedi 28 avril 2012: Tyrol et le chemin de fer de l'Arlberg

Vous traverserez le col de Griesen pour retourner dans le Tyrol, puis vous passerez par Kitzbühel, Innsbruck et l'Arlberg pour rejoindre le territoire helvétique à Buchs SG. Ce circuit ferroviaire inédit et grandiose se termine à la gare principale de Zurich.

#### Notre train spécial

Le train spécial que nous utiliserons pendant tout le voyage est une composition comprenant 3 à 4 voitures 2<sup>e</sup> classe et une voiture-bar. Les voitures disposent de 10 compartiments comprenant chacun 6 places assises. Deux toilettes sont à disposition. Lors du voyage d'aller, les voyageurs peuvent monter à bord du train à Zurich HB, Winterthur, Saint-Gall et St. Margrethen. Au retour, ils peuvent quitter le train à Buchs SG et à Zurich HB.

#### Excursions facultatives au départ de St. Pölten et de Graz

Vous trouverez les détails relatifs aux excursions partant de St. Pölten et de Graz dans le programme détaillé que nous vous enverrons volontiers sur demande, ou sur le site Internet [www.servrail.ch](http://www.servrail.ch).

Prix forfaitaire: CHF 1950.-

**CHF 1790.- avec remise pour les membres\***

\* Remise pour les membres en cas de réservation anticipée: Les membres ATCS et SEV bénéficient d'une remise de CHF 160.- (non cumulable) s'ils réservent le voyage jusqu'au 30 novembre 2011!



 GARANTIE DE VOYAGE



### Inscription Austria - Express • du 21 au 28 avril 2012

- Chambre individuelle désirée, supplément CHF 380.-
- Je suis membre du SEV /  nous sommes membres du SEV
- Je suis /  nous sommes membre(s) de l'ATCS, section
- J'ai /  nous avons une propre assurance-annulation et je renonce / nous renonçons à l'assurance obligatoire pour annulation de voyage.

Nom, prénom, Date de naissance

1.

2.

Adresse

NPA / Lieu

Téléphone privé

Portable

Remarques

Lieu / Date

Signature

Envoyer à: SERVRAIL, Case postale 335, 3027 Berne ou inscription sous [www.servrail.ch](http://www.servrail.ch)

Renseignements: SERVRAIL, Tél. 031 311 89 51

Les conditions générales de vente de la SERVRAIL S.à.r.l. sont applicables

## ■ Sezione LPV Ticino

**Assemblea generale**

Martedì 31 gennaio, ore 17.30 a Bellinzona  
Ristorante Casa del Popolo

Ordine del giorno:

1. Saluti e nomina di uno scrutatore
2. Nomina del presidente del giorno
3. Approvazione verbale ultima assemblea
4. Rapporto del Presidente sezionale
5. Relazione di Angelo Stroppini
6. Relazione di Françoise Gehring su CCL Tilo
7. Rapporto del cassiere e dei revisori
8. Fissazione quota annuale
9. Proposte punteggio vacanze
10. Nomina delegati e proposte per AD LPV
11. Consegna attestati
12. Eventuali

Seguirà l'aperitivo (offerto) e la cena, alla quale ci si può iscrivere telefonando a Thomas: 079 505 04 57 oppure a Fabio 079 821 53 92. Vi attendiamo numerosi! *Il comitato*

## ■ VPT Servizi Ferroviari

**Permanenza a Domodossola 2012**

Prossime presenze: martedì 31 gennaio; mercoledì 8 e mercoledì 22 febbraio, dalle ore 13.00 alle 16.00 *Ferruccio Calogero Noto*

**ASSICURAZIONE DI PROTEZIONE GIURIDICA  
PRIVATA SEV MULTI:  
12 MESI GRATIS AI NUOVI MEMBRI SEV**

Aderire nel 2012 al SEV e beneficiare gratuitamente per 12 mesi dell'estesa copertura di un'assicurazione di protezione giuridica nell'ambito privato, del tempo libero e della circolazione stradale! È molto semplice: basta crociare la casella della protezione giuridica SEV Multi sulla dichiarazione di adesione!

Al termine dei 12 mesi gratuiti, il premio annuo sarà di soli **78 franchi**. Un prezzo imbattibile! Infatti sono già 31 400 i membri SEV che ne approfittano, unitamente ai loro famigliari. Un'assicurazione paragonabile costa infatti da tre a sei volte tanto.

Potete trovare ulteriori informazioni sulle condizioni contrattuali e di assicurazione sul nostro sito internet:  
[www.sev-online.ch](http://www.sev-online.ch) (prestazioni → assistenza giuridica SEV Multi).

**I NOSTRI MORTI**

La sezione PV Ticino e Moesano (pensionati) ha il mesto compito di annunciare l'avvenuto decesso dei propri soci:

**Adelmo Albertini, 90 anni, Bellinzona**

**Laura Bertolini, 90 anni, Giornico**

**Enrichetta Caimi, 97 anni, Giubiasco**

**Franco Farei-Campagna, 85 anni, Massagno**

**Hedwig Herold, 100 anni, Faido**

**Clara Maggini, 90 anni, Biasca**

**Dorino Portavecchia, 93 anni, Bellinzona**

**Cesarina Roberti, 97 anni, Biasca**

**Stelio Rodoni, 79 anni, Biasca**

A tutti va un pensiero di sentita riconoscenza per la fedeltà dimostrata al nostro movimento sindacale. Ricordando questi cari colleghi e colleghe, rinnoviamo ai loro congiunti le nostre sincere condoglianze e ci scusiamo per eventuali involontarie dimenticanze.

*Il comitato PV sezione Ticino e Moesano*

**CORSO DI FORMAZIONE SEV****«VALUTAZIONE DEL PERSONALE / COLLOQUI PERSONALI»**

Come prepararsi al colloquio? Quali possono essere le conseguenze? Quando ci si può rifiutare di firmare una valutazione personale, un'intesa sugli obiettivi o un verbale?

La valutazione del personale è uno strumento di conduzione. Le intese sugli obiettivi sono da considerare come degli avvertimenti. I collaboratori e le collaboratrici si devono dunque preparare ad affrontare queste scadenze in modo adeguato.

**Obiettivi:** Alla fine del corso i partecipanti saranno in grado di formulare degli obiettivi, riconoscere le aspettative accettabili o irrealistiche, conoscere i

loro diritti in questo contesto e non lasciarsi impressionare.

**Relatore:** Angelo Stroppini, segretario sindacale SEV

**Data e luogo:** lunedì 13 febbraio 2012, Casa del Popolo a Bellinzona

**Costi:** membri SEV gratuito, non membri 250 franchi

**Iscrizione:** Segretariato SEV Bellinzona, telefono 091 825 01 15, e-mail: [sev-ticino@sev-online.ch](mailto:sev-ticino@sev-online.ch)

**Informazioni:** [angelo.stroppini@sev-online.ch](mailto:angelo.stroppini@sev-online.ch)

## ■ SOTTOFEDERAZIONE VPT

**GIORNATE NAZIONALI 2012**

Le giornate nazionali (convegni) VPT dei vari settori quest'anno avranno luogo come segue:

**Giornata Navigazione il 25 gennaio a Lucerna** su motonave della SGV

**Giornata Bus-Gatu il 29 febbraio a Olten** presso Kongresshotel Olten

**Giornata Ferrovia privata il 15 marzo a Olten** presso Kongresshotel Olten

**Giornata Pensionati il 20 marzo a Olten** presso Kongresshotel Olten

**Giornata settore Turistico il 15 maggio a Berna** presso la sede centrale del SEV

Per maggiori informazioni e iscrizioni rivolgersi a: Peter Bernet, membro del comitato centrale VPT, telefono: 079 859 76 21, e-mail: [peter.bernet@vpt-online.ch](mailto:peter.bernet@vpt-online.ch)

## ■ PV Ticino e Moesano – Sezione Ferrovieri pensionati

**Pranzo di Natale**

L'incontro natalizio del Mendrisiotto ha soddisfatto gran parte delle aspettative del comitato sezionale. Dal lato organizzativo tutto è filato liscio: un'atmosfera in sala vivace e gioiosa con ballo, lotteria a divertire i presenti, pranzo ottimo e abbondante e servizio attento. A preoccupare un po' è la partecipazione che, seppur di poco, cala di anno in anno. Il comitato dovrà quindi studiare il modo di far tornare agli antichi splendori il raduno natalizio.

Il presidente Eligio Zappa ha aperto la parte ufficiale, salutando il presidente centrale PV Ricardo Loretan e

Pietro Gianolli del segretariato SEV.

Loretan ha sottolineato il contributo versato dalla Confederazione al risanamento della Cassa pensioni FFS, che non permette tuttavia ancora di ottenere una compensazione delle rendite al rincarato. Ha poi illustrato alcune misure in discussione per contenere i costi della salute, nonché le possibili riforme del sistema di quote del SEV, che mantengono comunque la riduzione per i pensionati.

Gianolli ha invece fatto una panoramica della crisi, che ha indebolito ulteriormente il nostro sistema previdenziale, da ripensare in favore di un ampliamento dell'AVS.

La parte ufficiale si è poi conclusa con i tradizionali auguri del presidente.

L'ottimo pranzo è stato curato dalla famiglia Schuler, con il suo personale, mentre un duo sopracerino ha allietato con le sue canzoni la giornata di festa.

Un grazie particolare va al dicastero Sport e tempo libero e all'Ufficio tecnico di Mendrisio.

*Giampaolo Zocchi*

PS. Una signora del Sopracerino è stata vittima di uno scambio di vestiario (giacca o cappotto). Chi l'avesse erroneamente preso, è pregato di rivolgersi ad un membro del comitato.

**IMPRESSUM**

*contatto.sev* è il giornale del sindacato del personale dei trasporti SEV. Pubblicazione quindicinale.

**Editore:** SEV, [www.sev-online.ch](http://www.sev-online.ch)

**Redazione:** Peter Moor (caporedattore), Peter Anliker, Alberto Cherubini, Anita Engimann, Beatrice Fankhauser, Markus Fischer, Françoise Gehring, Pietro Gianolli, Patrizia Pellandini Minotti, Hélène Koch, Henriette Schaffter

**Indirizzo della redazione:** *contatto.sev*, casella postale, 6501 Bellinzona, e-mail: [contatto@sev-online.ch](mailto:contatto@sev-online.ch), tel. 091 825 01 15, fax 091 826 19 45

**Tiratura:** edizione italiana: 3734 copie; totale: 46 039; certificata il 6.12.2011

**Abbonamenti e cambiamenti di indirizzo:** SEV, divisione

amministrativa, casella postale, 3000 Berna 6, [info@sev-online.ch](mailto:info@sev-online.ch), tel. 031 357 57 57, fax 031 357 57 58, abbonamento annuale per i non affiliati: Fr. 40.–

**Pubblicità:** Zürichsee Werbe AG, Seestrasse 86, 8712 Stäfa, tel. 044 928 56 11, fax 044 928 56 00, [www.zs-werbeag.ch](http://www.zs-werbeag.ch), [kontakt@zs-werbeag.ch](mailto:kontakt@zs-werbeag.ch)

**Prestampa:** AZ Medien, Aarau, [www.azmedien.ch](http://www.azmedien.ch)

**Stampa:** Mittelland Zeitungsdruck AG, SOL PRINT, Subingen; [www.solprint.ch](http://www.solprint.ch) (azienda del gruppo AZ Medien AG)

**Prossima edizione il 2 febbraio 2012. Chiusura redazionale: giovedì 26 gennaio alle 10.00.**



Passeggiare attorno al Greifensee è piacevole anche in inverno

## Un giro del lago

Le dritte escursionistiche ci vengono da Dario Persico, conducente al VZO. Il vicepresidente della sezione VPT VZO abita tra il Pfäffikersee e il Greifensee.

Quando camminiamo, non abbiamo sempre bisogno di intraprendere un lungo viaggio. Ci sono anche molte opportunità nelle vicinanze delle nostre città per passeggiate brevi o lunghe. Basta indossare abiti caldi e mettere il naso fuori.

### Un paesaggio modellato dai ghiacciai

Dalla stazione di Zurigo, prendendo la S9 o la S14, arriviamo dopo 20 minuti a Nänikon-Greifensee. Ci vogliono 20 minuti supplementari a piedi per raggiungere la piccola città di Greifensee, con la sua chiesa gotica, il castello (del XII secolo, oggi centro congressuale) e le case a graticcio molto ben curate. Il percorso inizia in direzione di Fällanden/Dübendorf e va seguito grazie a precise segnalazioni; in caso di emergenza, il lago funge anche da punto di orientamento. Il lago, un ricordo del ghiacciaio di Linth, misura 6 km di lunghezza e

1,6 km di larghezza. Le rive sono costellate da canneti per un lungo tratto e non possono essere attraversate perché si tratta di un'area naturale protetta e sito di nidificazione. Poco male; il percorso attorno al lago è di 18 km e si snoda, ovviamente, in pianura. La piacevole passeggiata dura circa quattro ore e mezza. Se per qualcuno la passeggiata fosse troppo lunga, lungo la strada, ogni due chilometri, c'è una fermata dell'autobus. Il sentiero è ben tenuto ed è adatto ai passeggini. Il Greifensee è anche famoso per la sua corsa, una mezza maratona nota a molte persone.

### Scorciatoia con il battello

Dalla piccola città di Greifensee si può raggiungere anche lo sbocco del fiume Glatt. Il percorso ci porta verso l'ostello della gioventù Fällanden e il borgo di Aschbach dopo Maur. Da qui si può anche andare in battello verso i bagni di Niederuster, accorciando così la passeggiata. Il battello naviga anche in inverno e alla piccola imbarcazione (che porta il nome Heimat, cioè patria) ci vogliono solo 5



minuti per attraversare il lago (10 corse nei giorni lavorativi e 6 durante il fine settimana). La compagnia di navigazione organizza anche delle corse speciali in cui si può gustare fondue e raclette; novità dell'ultima ora anche la fondue cinese. Coloro che vanno a piedi verso il bacino superiore, dopo due ore arrivano a Niederuster. Ne vale la pena: il paesaggio si apre, regalando una vista fantastica che inizia dal Säntis.

Il centro natura di Silberweide situato poco prima Riedikon è purtroppo aperto solo in estate. Permette agli escursionisti di osservare la vita delle paludi. Il ruscello ha formato un piccolo delta nel corso dei secoli, l'Aspitz, e riempie lentamente il vuoto lasciato dall'antico ghiacciaio. pan/hk

## A SPROPOSITO DI...

DI ROBERTO DE ROBERTIS

### Destino

In quanto specie dal cervello più sviluppato, il genere umano si autocelebra da sempre, esaltando la genialità delle sue invenzioni e l'evoluzione della sua vita culturale. In verità, da quando ha assunto la posizione eretta, l'uomo ha trovato mille maniere di ripiombare a terra. A volte siamo noi stessi a farci del male da soli: il destino ci prende per il bavero e grida: «Ecco la tua grande occasione: sfruttala meglio che puoi!» Ma noi repliciamo: «Come faccio a rovinare anche questa?» Nel 1920, quando Knox, il senatore della Pennsylvania, si candidò alla presidenza degli Stati Uniti, il partito repubblicano offrì a Hiram Johnson la carica di vicepresidente. Ma Johnson non ne voleva sapere di essere una seconda scelta: voleva diventare presidente lui stesso. Non avrebbe mai accettato una posizione di secondo piano, anche se gli esperti gli avevano detto che Knox non sarebbe sopravvissuto per l'intero mandato, visto che era gravemente cardiopatico. La sorte offrì a Johnson una seconda possibilità di gloria personale: gli chiesero di diventare vicepresidente di Warren Harding, il candidato che sconfisse Knox alla designazione ufficiale del partito. Ma Johnson rifiutò ancora, affermando che voleva la presidenza, altrimenti non se ne faceva niente. In effetti, Knox mancò dopo pochi anni; ma soprattutto Harding, il quale venne poi effettivamente eletto diventando il 29° presidente degli Stati Uniti, tirò le cuoia a metà mandato. Se Johnson avesse accettato di fargli da vicepresidente, si sarebbe ritrovato magicamente in mano la carica suprema che tanto desiderava! Invece fu Calvin Coolidge, il quale aveva saputo cogliere la fortuna al volo, a sostituire Harding alla Casa Bianca, nello stesso modo in cui sarebbe poi capitato a Lyndon B. Johnson, quando a Dallas fecero fuori il presidente Kennedy. Ci sono volte in cui il destino ci viene incontro ma noi cambiamo strada; altre volte invece ci si imbatte nel proprio destino proprio sulla strada che si era intrapresa per evitarlo. Nel Seicento, il re inglese Carlo II raccolse qualche mummia dei faraoni egizi. Nel tentativo di diventare potente quanto quegli antichi e leggendari sovrani, strofinò la polvere mummificata su di sé e così realizzò il suo obiettivo, nel senso che fece la loro stessa fine; probabilmente per via di qualche strano germe annidato in quella polvere. Nel 1975 una coppia francese stava guardando alla tv la sua commedia preferita. A un certo punto il marito fu preso da una ridarella che durò mezz'ora. Si sbellicò a tal punto dalle risate che ci rimase secco! Avete mai visto delle commedie francesi? Non sono divertenti fino a questo punto... Comunque il giorno del funerale la moglie, nel suo discorso funebre, ci tenne a ringraziare i produttori del programma televisivo, «per aver reso tanto felici gli ultimi minuti di vita del suo povero marito», il quale era gravemente malato e sembrava destinato a una morte molto meno allegra.

### IL NUOVO ANNO DEL SEV ... SECONDO PELLET





Marinette Dessieux, affiliata alla sezione VPT Nord Vaud

# Ha perso il marito ferroviere in un incidente sul lavoro

51 anni fa Marinette Dessieux aderiva al SEV per amore del suo fidanzato. Si sposarono ed ebbero un figlio. Nel 1980 il marito morì folgorato mentre lavorava sulla linea delle ferrovie Yverdon-Sainte-Croix.

Marinette Dessieux non ha avuto molta fortuna. Suo padre morì quando lei aveva solo tredici mesi. È stata cresciuta solo da sua madre. Una madre coraggiosa che ha lavorato come collaboratrice domestica al soldo di famiglie borghesi poco scrupolose con il loro personale domestico. Ma nel 1956 la madre di Marinette Dessieux riuscì a entrare nella fabbrica di scatole musicali Reuge a Sainte-Croix. «Per mia madre e io – allora quattordicenne – finalmente si stava aprendo un capitolo di vita normale, un appartamento, un letto per ciascuna. Così la mia valorosa madre non fu più al servizio di qualcuno tutti i santi giorni, 24 ore su 24, per guadagnare cinquanta franchi al mese.»

Quando Marinette incontrò Jean-Pierre Dessieux, operaio

presso la compagnia ferroviaria a scartamento ridotto Yverdon-Sainte-Croix, aveva soltanto diciassette anni. Jean-Pierre era già membro del SEV e faceva parte del comitato di sezione VPT Nord Vaud.

Un'adesione anche in segno di solidarietà operaistica

Marinette decise di aderire al SEV un anno prima di sposarsi, senza aver mai lavorato in una azienda di trasporto pubblico. La sua fu dunque un'adesione come gesto d'amore nei confronti del fidanzato, ma anche in segno di solidarietà con il mondo del lavoro. Questa solidarietà Marinette Dessieux l'ha conservata completamente ancora oggi; del resto è una sensibilità trasmessa da sua madre, affiliata al sindacato FLMO quando lavorava per Reuge. L'adesione di Marinette Dessieux al SEV risale al primo gennaio 1961. È dunque affiliata al nostro sindacato da 51 anni. Da quando è entrata nel SEV, ha sempre preso parte attivamente alla vita della sua sezione VPT Nord Vaud. Legge con interesse *contatto.sev*, apprezzando in modo particolare il contributo di Michel Béguelin.

Nell'agosto del 1980, il dramma! Marinette Dessieux e il figlio Pascal perdono il caro marito e padre Jean-Pierre, fulminato mentre lavorava sulla linea di Yverdon-Sainte-Croix nella sua veste di capo della struttura di Sainte-Croix.

Folgorato da un arco elettrico

«Pioveva forte, lui era bagnato fino all'osso. Stava caricando un vagone di bicchieri vuoti per mezzo di un tappeto scorrevole, su cui salì per effettuare una riparazione. La corrente della linea sopra il vagone era stata interrotta, come si deve fare in questi casi. Ma il copricapo di servizio e gli abiti di Jean-Pierre Dessieux erano così bagnati, che un arco elettrico si sprigionò dalla linea adiacente. Fu fulminato sul posto.»

Una vita spalancata sul volontariato

Marinette Dessieux si ritrovò vedova a 38 anni, con a carico il figlio Pascal (allora diciassettenne) che frequentava la Scuola meccanica diventata in seguito Scuola Tecnica di Sainte-Croix. Oggi Pascal è insegnante ed educatore socio-professionale, sposato e padre di una figlia adolescente. Nel 1980 – il loro primo Natale e il loro primo Capodanno senza Jean-Pierre – madre e figlio andarono in un campo della ASPR (Associazione svizzera delle persone paralizzate) come assistenti. E nella vita di Marinette altri campi, altri incontri, si sono succeduti. Come anche altre feste di Natale, la corsa ai regali. E tutto nelle vesti di volontaria.

Dalla parte di chi ha bisogno

Marinette Dessieux ama scrivere, da sempre. Del resto propone regolarmente i suoi articoli al «Journal de Sainte-Croix». Impegnata attivamente in diverse sezioni e società, milita nelle fila dei Samaritani (responsabile per l'attrezzatura, istruttrice e segretaria) da oltre 40 anni e



Marinette Dessieux, una donna fedele al SEV da 51 anni senza mai aver lavorato per un'azienda di trasporto pubblico.

per sei anni è stata membra dell'Associazione cantonale vodese dei Samaritani in veste di responsabile dell'informazione e dei contatti con i media. Per 33 anni è stata attiva nel PRAD (movimento della chiesa riformata

le e si prende cura delle persone malate.

Marinette Dessieux ama viaggiare in treno. A ogni stagione si gode, piena di ammirazione, il paesaggio del Giura vodese che attraversa la linea di Yverdon-Sainte-Croix.

E da 51 anni che è saldamente legata a questa linea ferroviaria, come pure agli uomini e alle donne che vi lavorano. Una linea che, in una giornata piovosa del mese di agosto 1980, le rubò per sempre il marito Jean-Pierre. «Si meritava di vivere più a lungo. Era un uomo – conclude Marinette – che amava il suo lavoro e, semplicemente, la vita».

Alberto Cherubini/frg

## BIO

Nata il 23 marzo 1942 alla maternità di Losanna, Marinette Dessieux, nata Théraulaz, perde il padre nel 1943. Da allora, la madre lavora come domestica per diversi datori di lavoro; madre e figlia si trasferiscono prima a Villars-sur-Yen, poi a Genolier, in seguito nella frazione di Chalet-du-Rocher nel comune di Sainte-Croix, per poi fermarsi a Sainte-Croix. Comune in cui Marinette segue



Jean-Pierre Dessieux, nel 1979, un anno prima del decesso.

la scuola dell'obbligo e un apprendistato come commessa. 1960: fidanzamento di Marinette e Jean-Pierre Dessieux 1961: Marinette entra a far parte del SEV. 1962: matrimonio. 1963: nascita del figlio Pascal. 1980: decesso del marito Jean-Pierre; 2011: la sezione VPT Nord Vaud ha celebrato i 50 anni di appartenenza al SEV.

AC