



**ORDINE, DISCIPLINA E
CONTROLLO IN AMAZON**

PuntoCritico.info

 **CGIL** COSENZA

malanova

Solo cattive notizie per il mondo di sopra

Questo ebook sintetizza un pomeriggio di riflessione presieduto da Graziella Secreti, della Segreteria confederale Cgil Cosenza, e coordinato da Mimi De Paola, dell'AG CGIL COSENZA, presso la Camera del Lavoro di Cosenza sul tema delle trasformazioni nell'organizzazione scientifica del lavoro partendo dal caso dei magazzini Amazon. La presentazione del libro di Marco Veruggio, "Conflitto di classe e sindacato in Amazon. Da New York a Passo Corese", è stato il fulcro intorno a cui si sono dipanate le diverse argomentazioni ed approfondimenti. A complemento della sintesi degli interventi, che quindi portano inevitabilmente con sé i pregi ed i difetti della loro natura orale, abbiamo inserito alcuni articoli che la Redazione Malanova ha scritto in tempi diversi sul tema.

Prefazione

della redazione di Malanova.info

I colossi digitali dell'e-commerce sono usciti da un dramma planetario come la pandemia Covid con ottimi fatturati dovuti proprio al lockdown, alla chiusura dei mercati nazionali e alla paura di recarsi di persona presso i supermercati. Anche la didattica a distanza, il lavoro agile ed il confinamento a casa hanno molto agevolato l'utilizzo, e quindi il fatturato, di numerose piattaforme per videoconferenze, lavoro a distanza, social e messagistica.

L'onda lunga del lockdown ha spinto, oltre ogni più rosea aspettativa, i ricavi e i profitti dei colossi della tecnologia targati USA. I dati del terzo trimestre 2020 indicavano chiaramente chi, durante il blocco pandemico, ha macinato quattrini: Facebook, Amazon, Apple e Google, tra vendite on line e servizi di cloud, hanno registrato entrate da capogiro.

Amazon ha riportato entrate in rialzo del 37% con 96,15 miliardi di dollari, con utili più che triplicati a 6,3 miliardi. Alphabet (holding a cui fanno capo Google LLC e altre società controllate) ha registrato un rialzo del 14% con 46,17 miliardi e utili del 59% pari a 11,25 miliardi.

I ricavi di Facebook sono saliti del 22% con 21,47 miliardi e utili lievitati del 29% a 7,85 miliardi nonostante il declino del numero di utenti in Nordamerica più propensi – soprattutto tra le giovani generazioni – ad altre piattaforme social. Anche Twitter, oggi X, nonostante le sue difficoltà, ha superato le aspettative per profitti e giro d'affari.

I social network di casa Zuckerberg, nello stesso periodo, hanno visto crescere gli utenti attivi giornalieri del 12%: ciò significa che ogni giorno

si connettono nella galassia virtuale di Facebook circa 1,82 miliardi di persone e più utenti significano più pubblicità.¹

Come per Facebook, è la pubblicità a far volare gli utili di Alphabet e YouTube. Nel primo caso, le entrate sono aumentate del 6,5% a 26,34 miliardi su base annua, mentre gli annunci su YouTube sono aumentati del 32,4% per 5,04 miliardi. Ad incidere più di tutto, però, sono state le entrate del cloud che sono aumentate del 44,5% a 3,44 miliardi di dollari su base annua. Non è un caso che la cosiddetta Google Suite è uno degli strumenti più utilizzati per lo smart working e per le attività scolastiche a distanza.²

D'altronde le nuove tecnologie digitali fanno ormai parte della nostra vita quotidiana, ma anche del nostro corpo, con i devices che diventano protesi indispensabili per la nostra sopravvivenza. Le portiamo addosso ovunque: controllano tutti gli ambienti della vita sociale, dal tempo libero ai luoghi di lavoro, dalla casa ai templi del consumo.

Una colonizzazione dell'immaginario a fini economici con un risvolto sociale ad essa funzionale: una nuova e spesso poco percepita subordinazione del cosiddetto popolo virtuale che, con i suoi like, i messaggi e i selfie condivisi sui social-network, contribuisce a potenziare il dominio dei Big Tech.

La potenza economica dispiegata da quello che Renato Curcio ha definito l'impero virtuale, si innerva nella società capitalistica attraverso i tanti dispositivi digitali che oggi mediano le nostre relazioni umane e le nostre attività lavorative. Siamo di fronte a una radicale metamorfosi antropologica che ha completamente rovesciato il rapporto tra gli umani e i loro strumenti di vita e di lavoro, modificando al contempo i ritmi e le relazioni umane che sembrano come affetti da un autismo digitale che «sterilizza ogni affettività relazionale

¹ Amazon & Co. Vanno oltre le attese..., «Il Sole24Ore», 30 ottobre 2020.

² Covid-19: Big Tech è sempre più ricca, «Il Fatto Quotidiano», 31 ottobre 2020.

*costringendola a manifestarsi nei congelatori delle connessioni reticolate».*³

Colossi come Amazon, Google e Facebook oggi costituiscono i capisaldi del capitalismo digitale i cui profitti sono direttamente proporzionali al numero dei loro utenti, forza lavoro inconsapevole e gratuita nell'iperfabbrica virtuale di internet.

Non conosciamo ancora le conseguenze sui tempi lunghi di questa ulteriore fase del modo di produzione capitalistico; è chiaro però che sin da subito occorre, da un lato, iniziare a immaginare pratiche di decolonizzazione collettiva per istituire, nei luoghi reali della vita, varchi di autonomia, dall'altro, non demonizzare ma pensare un contro-uso degli strumenti del capitalismo digitale per provare a inceppare il meccanismo accumulativo del capitale per ribaltarlo a favore di utenti, cittadini e lavoratori.

Un lavoro politico difficile e complesso che non può essere delegato in alcun modo ai governi nazionali o alla regolamentazione delle istituzioni internazionali che altro non sono che i rappresentati istituzionali del capitalismo digitale.

*Presentiamo in questo ebook le argomentazioni sviluppate da sindacalisti della CGIL, ricercatori e militanti, fatti a Cosenza, Venerdì 24 Gennaio 2025, ragionando intorno al libro "Conflitto di classe e sindacato in Amazon" di Marco Veruggio, Charmaine Chua e Spencer Cox con l'introduzione di Sergio Bologna.*⁴

³ Renato Curcio, *L'egemonia digitale*, Roma, Sensibili alle foglie, 2016.

⁴ **da New York a Passo Corese. Conflitto di classe e sindacato in Amazon**, PuntoCritico, 2024, 140 pp. Saggi di Charmaine Chua-Spencer Cox e di Marco Veruggio. Introduzione di Sergio Bologna. Infografiche di Emanuele Giacobetti.

Abbiamo inoltre inserito alcuni articoli prodotti nel tempo dalla nostra redazione, malanova.info, e un'intervista del 2021 ad un lavoratore Amazon di Fara Sabina.

Ogni contributo rispecchia le convinzioni politiche o le ricerche del singolo autore e non quelle delle organizzazioni in cui sono attivi.

CGIL

COSENZA

ORDINE, DISCIPLINA E CONTROLLO: AMAZON E IL MODELLO DI GESTIONE DELLA FORZA LAVORO NELLE FABBRICHE DELLA VENDITA AL DETTAGLIO

COORDINA:

MIMÌ DE PAOLA

Assemblea Generale CGIL Cosenza

INTRODUCE:

GRAZIELLA SECRETI

Segr. CGIL Cosenza

INTERVENGONO:

MICHELE DE ROSE

Segr. FILT Nazionale

MAITE TAPIA

Docente di Comparative Employment Systems
alla Michigan State University

GIANFRANCO TROTTA

Segr. Gen. CGIL Calabria

MARCO VERUGGIO

Giornalista e autore del libro

“Conflitto di classe e sindacato in Amazon”

CHARMAINE CHUA - SPENCER
COX - MARCO VERUGGIO



da New York a Passo Corese

**CONFLITTO
DI CLASSE
E SINDACATO
IN AMAZON**

Introduzione
di Sergio Fontegher Bologna

PuntoCritico

libreriauniversitaria.it

Venerdì

24

GENNAIO

2 0 2 5

ore 17.00

SALONE CGIL

PIAZZA DELLA VITTORIA, 7

COSENZA

Introduzione

I MOTIVI DI UN INCONTRO

di Mimì De Paola
AG CGIL COSENZA

Il testo intorno a cui rifletteremo nell'incontro di stasera è, a mio parere, brillante in quanto descrive un'organizzazione del lavoro che ha giocato un ruolo cruciale nello sviluppo della logistica e che ha permeato di sé tutta la società. Le idee, i dati, le analisi contenute nel libro ci danno al contempo degli strumenti utili per provare a modificare gli attuali rapporti di forza sicuramente favorevoli alle classi dominanti.

Un libro che colloca il mondo Amazon nell'attuale contesto storico, politico ed economico, analizzato dal punto di vista delle lavoratrici e dei lavoratori e che riflette sulla possibilità concreta di organizzarli sindacalmente per affrontare una situazione abbastanza complessa, fatta di super sfruttamento, controllo quasi militare e scarsissime garanzie e tutele.

Questo rigido controllo su ogni singolo gesto di magazzinieri e driver è giustificato apertamente dal paradigma Amazon in nome di esigenze produttive e di sicurezza. Da parte nostra, non deve sfuggirci l'utilizzo di massa di Amazon per i bassi costi dei prodotti (resi possibili dallo sfruttamento dei lavoratori) e la necessità di rilanciare, come organizzazione sindacale, la riduzione dell'orario di lavoro a parità di salario, facendo nostri i processi di automazione e l'utilizzo dell'intelligenza artificiale. In discussione, infatti, non è lo sviluppo tecnico, ma, come sempre, la proprietà dei mezzi di produzione che, se socializzati, produrrebbero la possibilità di lavorare poche ore al giorno e darebbero a tutti la possibilità di dedicare più tempo alle proprie passioni: arte, musica, poesia...

Una sfida ardua, lo sappiamo, ma le battaglie difficili sono per noi quelle più affascinanti e Soprattutto quelle senza le quali non varrebbe la pena di vivere.



“AMAZONISMO” E NUOVE SFIDE PER IL SINDACATO

di Graziella Secreti

Segreteria confederale Cgil Cosenza

Un dibattito, quello di oggi, quanto mai attuale vista la proclamazione, proprio in questi giorni, dello stato di agitazione dei dipendenti Amazon a causa del mancato adeguamento stipendiale rispetto al rinnovo contrattuale.

Un incontro che cade nella settimana dell’insediamento del nuovo Presidente degli Stati Uniti, a cui era presente il gotha del potere economico digitale, tra cui Bezos. Simbolicamente questo rappresenta un passaggio storico importante, perché quel potere economico-digitale che fino ad oggi ha condizionato da dietro le quinte una

politica incapace di porre un argine al suo strapotere, adesso si trasforma da burattinaio in soggetto politico tout court, presentandosi in prima persona e senza mediazioni sulla ribalta del potere politico globale. Non bisogna prendere un abbaglio: non sono le multinazionali ad essersi inchinate a Trump (per altro anch'egli un miliardario "prestato alla politica") ma è Trump stesso che rappresenta o dovrà prendere atto del potere anche politico di queste superpotenze economiche.

Amazon è un colosso economico che nasce negli anni '90, che nasce alla caduta dei regimi comunisti, alla celebrazione del trionfo di quello che sarà definito neoliberalismo. Siamo di fronte a quelle politiche che la Thatcher diceva avevano come obiettivo un "cambio di anima", un passaggio da una dimensione collettiva ad una dimensione individuale in cui gli Stati rinunciano ad erogare ai cittadini quei servizi pubblici essenziali che non riescono ad essere coperti dalle entrate fiscali: servizi pubblici che verranno delegati ai privati che operano sul mercato e dove emergono quei soggetti capaci di accentrare la ricchezza, dove si generano favolose rendite finanziarie che, con la globalizzazione ed il digitale, sfuggono alla tassazione degli Stati che, come un cane che si morde la coda, diventano sempre più impossibilitati a mantenere il welfare verso i propri cittadini.

Evasione fiscale, non come tratto meramente culturale ed etico ma strutturale, deregolamentazione delle norme sul lavoro e attacco a tutte le tutele conquistate dai lavoratori e consolidamento del potere economico nelle mani di pochi soggetti il cui fatturato oggi supera il PIL di molti stati europei.

Amazon nasce in questo scenario, si è nutrita di questi meccanismi diventando nel tempo leader mondiale nell'e-commerce che ha visto nella pandemia una spinta notevole.

Amazon più degli altri e forse prima degli altri ha avuto la volontà e la capacità di creare un vero e proprio modello di gestione della forza lavoro che, come afferma Sergio Bologna, è divenuto un paradigma così come fu il modello fordista e taylorista. Forse, afferma lo stesso Bologna, non si affermerà il termine “amazonismo” sia perché non suona bene ma anche perché la tecnologia e l’organizzazione del lavoro in questi nostri tempi mutano molto velocemente rendendo impossibile qualsiasi cristallizzazione di un modello stabile.

Il modello Amazon comunque esiste e vede come protagonisti dei lavoratori robotizzati. Le mansioni, essendo fortemente parcellizzate, non necessitano di particolare perizia o professionalità, non interessa affatto l’anzianità di servizio, la condizione sociale, l’orientamento religioso o sessuale. La forza lavoro è livellata, per Amazon è tutta uguale, l’importante è che sia capace di mantenere il ritmo imposto dalla sua organizzazione per il raggiungimento dei livelli di produttività stabiliti.

I ritmi incalzanti del lavoro, governato dall’algoritmo, hanno come unico fine la produttività e il profitto. Per questo motivo è richiesta al dipendente una disciplina militare capace di una obbedienza cieca agli step lavorativi cui sono formati. Oltre la disciplina, il controllo proveniente dagli stessi strumenti digitali utilizzati che raccolgono una montagna di dati, big data, utili all’efficientamento dell’attività lavorativa. Robot umani, dicevamo, che operano in assoluto isolamento, un isolamento programmato in maniera scientifica. L’organizzazione del lavoro in Amazon è scientificamente strutturata in maniera tale da disincentivare ogni forma di comunicazione, socialità e quindi di coesione tra i lavoratori.

Disciplina – Controllo – Obbedienza

Un altro elemento è ben sottolineato nel libro intorno a cui stiamo ragionando: l’ansia. Il lavoro in Amazon è caratterizzato da un alto

grado di turn over. Il lavoratore non regge molto a questi ritmi e se lo fa è solo per quest'ansia che gli proviene dalla precarietà del contratto lavorativo che lo lega all'azienda. Ogni dipendente neo assunto è portato a credere che se lavorerà bene avrà la possibilità di veder prorogato il suo contratto a termine per un'altra settimana, un altro mese o per sei mesi – non ci sono criteri stabili – fino a raggiungere dopo l'anno ad un contratto a tempo indeterminato. Ma questa narrazione meritocratica, in realtà, è solo un espediente per trarre il massimo da ogni dipendente che, come Amazon sa', prima o poi lascerà perché impossibilitato a reggere un carico di lavoro così estenuante. Robot, appunto, ma ancora troppo umani. Il rinnovo del contratto a termine non è effettivamente fondato su elementi oggettivamente valutabili: è possibile che venga rinnovato un lavoratore che ha un rendimento minore di un altro. La temporaneità del rapporto lavorativo è proprio un elemento fondativo dell'organizzazione del lavoro in Amazon. La temporaneità genera scientificamente una condizione psicologica nel dipendente che lo isola dagli altri nella competizione a raggiungere l'obiettivo di una stabilizzazione che è già programmato che non arriverà mai e la medesima condizione che lo spinge, nel breve lasso di tempo del turn over fisiologico, a concentrarsi solo sull'obbedienza agli step lavorativi prestabiliti dal software gestionale che gli parla attraverso il monitor in dotazione nella sua postazione.

Questi elementi hanno delle implicazioni di carattere generale. Se è vero quello che dicevamo in premessa e cioè che il potere economico diventa direttamente anche potere politico e se il lavoratore del domani viene addestrato all'obbedienza, possiamo vedere un collegamento sociale drammaticamente importante.

I manganelli sugli studenti dei nostri giorni sono correlati alla gestione dei lavoratori in Amazon?

C'è un collegamento tra la gestione militare del lavoro in Amazon con quello che di recente il professore Tommaso Montanari ha chiamato "l'occupazione militare delle coscienze" parlando dei provvedimenti del ministro Valditara sulla scuola?

C'è un collegamento tra la criminalizzazione del dissenso proveniente dal DL Sicurezza ed un modello scientifico di organizzazione del lavoro che fa del controllo del dipendente una sua priorità?

Anche lo stesso concetto di legalità può venire distorto in tal senso. Da un concetto che ci vede tutti subordinati a delle regole condivise ad un concetto che impone le regole solo ai subordinati e non anche a chi la regola la emana. In tal senso la legge diventa un ordine verso i governati funzionale ai governanti per la gestione del loro poter economico-politico. Un potere economico-politico che si sgancia sempre di più da un'organizzazione democratica. Non assisteremo, molto probabilmente, in un prossimo futuro ad un conflitto tra destra e sinistra, tra neoliberalismo e giustizia sociale, ma ad una opposizione tra democrazia e tecnocrazia oligarchica. Questo perché, se il potere economico ha delle ambizioni politiche, se Musk vuole andare su Marte, capite che lo strumento democratico è troppo obsoleto e lento per raggiungere immediatamente tali obiettivi. Serve un potere decisionale rapido e veloce in funzione del potere economico.

Se il modello è questo non si parlerà più di lavoro stabile, a tempo indeterminato; se il modello è questo non ci porremo più il problema della sicurezza su lavoro. Anche su questo tema Amazon ha la capacità di adattarsi al territorio su cui si insedia. In America, ad esempio, negli stabilimenti di Amazon si registra un 20% in più di infortuni sul lavoro rispetto all'Italia. Questo è dovuto al fatto che la legislazione sulla sicurezza è molto più blanda rispetto alla legislazione presente nel nostro paese. Per questo motivo, in Italia, Amazon è molto scrupoloso nell'osservare le misure di sicurezza sul lavoro per i propri dipendenti

ma tende a bypassare le stesse norme scaricando l'onere sulle ditte facenti parte della sua galassia di appalti esterni.

Nel libro di Marco, che nasce da un lavoro di inchiesta con tante interviste dirette ai lavoratori, molti dipendenti delle aziende appaltatrici di Amazon denunciano un trattamento diverso rispetto ai dipendenti veri e propri ed una mancanza di sicurezza abbastanza evidente.

Con Amazon ed il suo modo di produzione, purtroppo, dobbiamo convivere ma il sindacato deve comprendere bene come rappresentare i diritti dei lavoratori in contesti così nuovi. L'azione paternalistica di Amazon che prova ad escludere ogni tipo di mediazione sindacale nella contrattazione tra azienda e dipendente deve essere erosa affinché il lavoratore non sia isolato rispetto al capitale ma possa collettivamente ed in maniera organizzata rivendicare i propri diritti. Il sindacato stesso, trattando con un'azienda globale, deve strutturarsi, unirsi almeno a livello europeo. Proprio nel lavoro di Veruggio, è riportata la storia dello sciopero in Germania del 2014 dei lavoratori Amazon che non ebbe alcuna efficacia perché l'azienda si rivolse ai magazzini in Polonia per bypassare il momentaneo stop dei magazzini tedeschi. Bisogna, dunque, trovare nuove forme di lotta, e nel frattempo consolidare la presenza attuale del sindacato che c'è negli Stati Uniti ma ancora di più proprio nel nostro paese, penso allo stabilimento di Colleferro o dello sciopero riuscito del 2021.

Amazon ci dice anche che esiste una nuova classe operaia, quella che diventerà la classe operaia del futuro, caratterizzata da un numero vastissimo di lavoratori con basse qualifiche, senza specializzazione ma dotati di tanta obbedienza e disciplina, con grande flessibilità tra lavoro e non lavoro. Questa flessibilità, magari, renderà necessaria una forma di reddito sussidiato come il reddito universale o di cittadinanza pensato proprio a misura delle esigenze aziendali.

Bisogna, allora, intercettare i nuovi bisogni di questi lavoratori, inserirsi nel discorso di un turn over molto veloce che, se da una parte blocca la cristallizzazione di forme organizzate e sindacalizzate tra i lavoratori, d'altra parte rende il lavoratore precario più propenso alla lotta visto che non ha nulla da perdere, proprio perché sa che alla fine dei tre mesi o dei sei o al massimo dell'anno andrà a casa. Bisogna lavorare anche alla rappresentanza e all'organizzazione politica di tali gruppi sociali e dei loro bisogni, altrimenti si rende insipido quel sale della democrazia che consiste nel conflitto fra esigenze diverse tra capitale e lavoro.



AMAZON E LA LOTTA SINDACALE CONFEDERALE IN ITALIA

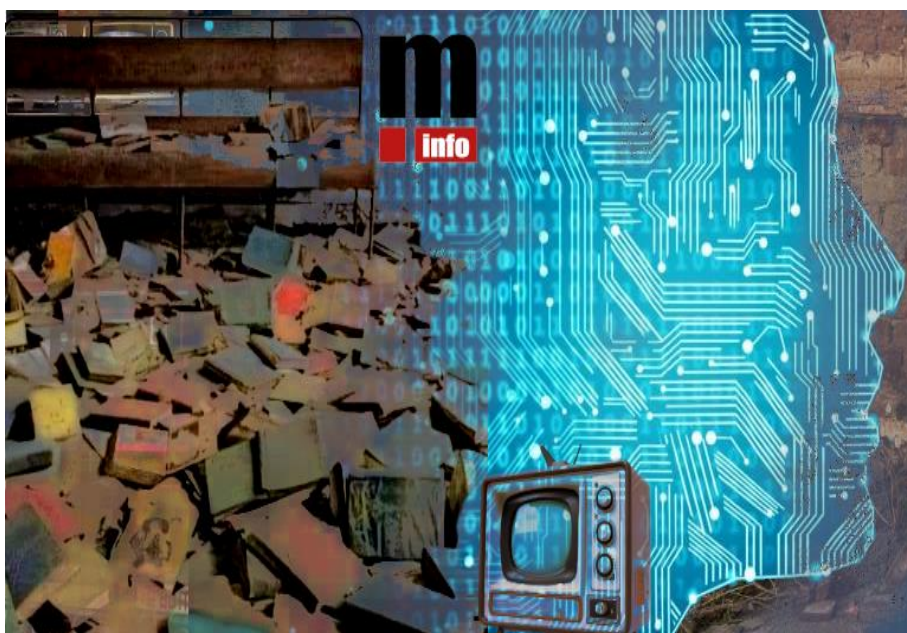
di Michele De Rose

Segretario Nazionale della Filt CGIL

Ci incontriamo in un momento particolare: proprio in questo periodo i dipendenti Amazon hanno dichiarato lo stato di agitazione. Il motivo scatenante della protesta è stata la percezione dell'intenzione

dell'azienda di non voler procedere, dal mese di gennaio 2025, all'erogazione di quanto previsto dal rinnovo del Contratto Nazionale Logistica, Trasporto merci e Spedizione. Il dato particolare da sottolineare in tal senso, è che in Italia, unico caso al mondo, si è riusciti ad imporre all'azienda la firma di un accordo che prevede un sistema di relazioni sindacali e l'individuazione di temi su cui articolare il confronto tra le parti, alcuni dei quali a livello nazionale, altri a livello territoriale. Si è ampliata la sindacalizzazione dei lavoratori ed Amazon ha dovuto accettare il sistema italiano regolato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Amazon, nella prima fase del suo sviluppo italiano, definiva autonomamente le politiche retributive, come nel resto del mondo, ritenendo essere suo appannaggio esclusivo il rapporto con il dipendente, non assoggettato a mediazione alcuna. Con l'accordo sulle relazioni industriali del 2021, dopo uno storico sciopero contro l'azienda, il tema dello stipendio del personale è diventato elemento di negoziazione tra sindacato e azienda. La contrattazione del 2024 è slittata proprio a causa della ridefinizione del CCNL del comparto che è stato rinnovato solo lo scorso 6 dicembre 2024. A questo punto è emerso che Amazon ha messo in previsione che le retribuzioni del 2025 non modificano quelle del 2024 e quindi non applicano la parte economica del nuovo contratto. Le motivazioni addotte dall'azienda sarebbero relative alla necessità di rifare la previsione dei costi e la definizione del budget; a ciò si aggiungerebbe che esiste già per i dipendenti un trattamento economico superiore alla retribuzione prevista dal rinnovo del CCNL. I lavoratori hanno evidenziato la scorrettezza dell'azienda americana che non vorrebbe riconoscere alcun incremento retributivo dal rinnovo del CCNL e hanno dichiarato lo stato di agitazione. La mobilitazione si trasformerà in sciopero se Amazon non adeguerà le retribuzioni riconoscendo gli incrementi economici previsti dal nuovo Contratto Nazionale. È interessante, comunque, evidenziare come, mentre nel mondo Amazon stabilisce in autonomia i livelli di retribuzione senza

minimamente pensare a forme di contrattazione, in Italia la piattaforma rivendicativa del sindacato è riuscita a creare forme di contrattazione e a sottoporre il rapporto lavorativo al contratto nazionale di lavoro. Proprio lo sciopero dei lavoratori italiani del marzo 2021, che ha messo insieme i lavoratori degli appalti con quelli dell'azienda in un'unica piattaforma rivendicativa, è da considerarsi il primo esempio mondiale di protesta organizzata contro il colosso del commercio online. Il Contratto Nazionale Logistica, Trasporto Merci e Spedizione si applica a circa 1 milione di lavoratori e lavoratrici in Italia. Il settore della logistica, è giusto ricordare, vale oramai circa il 10% del PIL del nostro Paese. Non è tutto rose e fiori, certamente, ma il sindacato in Italia sta facendo tutto il possibile per portare un colosso economicamente e politicamente così potente ad accettare un ruolo di mediazione, per altro inscritto nella nostra Costituzione. Al di là della vertenza sulla retribuzione, rimane forte anche la questione del turnover molto accentuato, nei magazzini e tra i driver, soprattutto riconducibile agli onerosi carichi di lavoro.



UN CONFRONTO TRA STATI UNITI E ITALIA

di Maite Tapia⁵

Docente associata di Sistemi occupazionali comparati

La mia ricerca sull'ecosistema Amazon degli ultimi due anni è partita dalla mia personale esperienza lavorativa in un magazzino di Amazon. Da questa posizione "privilegiata" sono riuscita a cogliere il grado di sorveglianza di Amazon sui dipendenti e soprattutto sui dipendenti razzializzati. Innanzitutto, le condizioni dei magazzinieri di Amazon negli Stati Uniti, condizioni che ricavo dalle mie interviste in Alabama – principalmente - e in tutti gli States, possono definirsi militarizzate. Pratiche che si ripercuotono come controllo sui corpi dei lavoratori e, in particolare modo, sulla forza di lavoro 'nera'. I dipendenti sono sottoposti ad un'obbedienza quasi carceraria. Il controllo è fortissimo. La sorveglianza intensiva, incessante, per monitorare la produttività e anche l'attività sindacale. Questa pervasività del controllo è visibilmente percepita, ad esempio, dalla quantità di telecamere installate in magazzino e nei parcheggi. C'è una sorveglianza informatica attuata attraverso le azioni, lo scanner, il software di magazzino etc... L'algoritmo testa il ritmo di lavoro e avverte l'operatore quando è troppo lento e lo invita a velocizzare l'azione. Anche il tempo trascorso in bagno viene monitorato. Persino la polizia pubblica e la sicurezza privata sono utilizzate da Amazon per sorvegliare i lavoratori. I poliziotti pubblici vengono retribuiti, fuori dell'orario di lavoro, per sorvegliare i dipendenti Amazon che hanno quindi la viva sensazione di essere come in carcere, sorvegliati dalla

⁵ Autrice di numerosi studi su Amazon tra cui: *"La militarizzazione dei rapporti di lavoro: sorveglianza razzializzata e controllo dei lavoratori nei centri di distribuzione Amazon"*

polizia della loro stessa città. All'interno dei magazzini Amazon lo stile di lavoro è tipo quello di una piantagione. Siamo ad un livello di tipo schiavistico. Sono i lavoratori stessi, così come si evince dalle interviste, a definirsi schiavi moderni. In Italia è abbastanza diverso che negli States. In America, i padroni hanno meno lacci e possono utilizzare più liberamente la forza lavoro. I sindacati sono molto più deboli. Il lavoro di magazzino comunque è molto standardizzato e quindi è sostanzialmente uguale a New York come a Passo Corese. Le interviste ai lavoratori in Italia come in Alabama restituiscono elementi comuni come la sorveglianza e i tempi di lavoro: l'algoritmo detta i tempi di questa modalità schiavistica di organizzazione del lavoro che anche in Italia è definita disumana. Tutto è finalizzato alla produttività, non c'è alcun interesse per i lavoratori che sono semplicemente intercambiabili. In Italia, Amazon utilizza abbondantemente per il reclutamento agenzie private per avvantaggiarsi al meglio dei buchi nelle maglie della legge. Mentre in America non ci sono molte differenze tra i lavoratori perché sono tutti ugualmente e facilmente licenziabili, in Italia è diverso l'uso che si fa del lavoro a tempo determinato. Innanzitutto sono lavoratori più performanti, soprattutto agli inizi del rapporto lavorativo, perché hanno ancora il sogno della sistemazione definitiva. Attendono con ansia i messaggi dal sistema Amazon che li richiama al lavoro e che non gli consentono tanta libertà di organizzare la propria vita. Un lavoratore mi ha riferito di non essere potuto andare in vacanza d'estate perché era in costante attesa di essere chiamato anche nei week end. Ovviamente, è chiaro che Amazon osteggia frontalmente il sindacato e la sindacalizzazione negli Stati Uniti così come in tutte le parti del mondo. Al momento, solo un magazzino a New York è riuscito a sindacalizzarsi ma ad oggi non c'è stata alcuna contrattazione con l'azienda. In Italia, invece, esiste un accordo di settore nazionale, esiste un protocollo, diversi magazzini hanno l'RSU e l'RSA o anche l'RLS, i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e la prevenzione dei rischi alla salute. In Italia

si è anche iniziato a contrattare nel merito dell'algoritmo utilizzato per l'organizzazione del lavoro mentre negli States ancora non ci siamo arrivati e quindi è interessante per noi nordamericani studiare il cammino del sindacato italiano.



AMAZON COME MODO DI PRODUZIONE

di Marco Veruggio

scrittore e giornalista di Punto Critico

Il tema Amazon non riguarda solo l'azienda Amazon ma è interessante perché incarna un paradigma dell'organizzazione del lavoro futura. Ecco perché alle nostre presentazioni ci sono molti giovani che percepiscono questa attualità e pervasività, praticamente militare, del modello Amazon. Anche l'ingresso di Amazon in Italia è avvenuta secondo una strategia che ha seguito la logica di una occupazione militare di un paese: oggi l'azienda è onnipresente dal Nord al Sud. A dire di più, la stessa logistica è una disciplina che nasce in ambiente militare per escogitare metodologie razionali per rifornire di beni i soldati al fronte.

I magazzini Amazon si sono moltiplicati con il passare del tempo rendendo sempre più fitta la rete logistica aziendale. Se riprendiamo nella mente l'immagine dei miliardari presenti alla cerimonia di insediamento di Trump, possiamo vedere plasticamente i padroni del potere negli USA. La sola Amazon è presente in cinque continenti e lo è in maniera capillare. In Africa è presente solo in Egitto ma è capillarmente presente in Europa e nei principali centri asiatici e del Sud America. I lavoratori sono oltre 1 milione e mezzo in tutto il mondo. 200 milioni sono gli abbonati ad Amazon Prime. Il colosso di Seattle possiede un fatturato di circa 600 miliardi di dollari, superiore al PIL dell'Austria. Questi i dati della potenza economica e politica di questa multinazionale. La sua corsa inizia dalla vendita di libri per poi allargarsi a quasi tutte le categorie merceologiche. Amazon arriva fino a fornire il servizio cloud alle forze armate americane e israeliane. Il Washington Post è di Bezos. L'intero catalogo della Metro Goldwyn Mayer è stato comprato da Bezos. Amazon utilizza le nuovissime tecnologie applicate alle antiche organizzazioni scientifiche del lavoro: fordismo e taylorismo. Il lavoratore che svolge azioni sempre più semplici è ancora più alienato rispetto al lavoratore descritto dall'analisi marxista ottocentesca. Gli articoli vengono messi sugli scaffali alla rinfusa per essere meglio individuati e per evitare affollamento di operatori intorno ad uno stesso scaffale. Una Bibbia posta tra un Big Jim ed una lampada è più visibile che in mezzo ad una pila di libri. Il ritrovamento dell'oggetto cercato avviene grazie ad uno scanner che è fondamentale per il magazziniere. I lavoratori non sono che un'appendice del software gestionale, considerati alla stregua di una commodity, una materia prima indistinta: non importa l'età, la razza, il sesso ma interessa solo il livello di produttività che spesso non può essere garantito che per brevi periodi, spesso un anno o due. Molti lavoratori vanno via molto prima: da qui l'utilizzo di molta manodopera interinale. I lavoratori che passano da tempo determinato a tempo indeterminato sono solo il 30,3%. Addirittura i

lavoratori impiegati da molti anni sono incentivati, indennizzati per lasciare il lavoro. La militarizzazione del lavoro è molto forte. I sindacalisti che provano a parlare con i lavoratori sono dissuasi anche attraverso le forze di polizia pubblica che, come sottolineato nel contributo di Maite, vengono pagati da Amazon per fare dei turni fuori dal loro proprio orario di lavoro. Ovviamente, nei magazzini è vietato parlare tra i lavoratori. La disciplina è fortissima e necessaria per garantire il metodo di produzione specifico dei magazzini. Molto spesso Amazon, proprio per questi motivi, si rivolge nel suo reclutamento ad ex soldati che hanno un alto livello di disciplina dovuto all'addestramento militare. Bezos li ha soprannominati Amazon's Warriors. Anche in Italia ci sono due stabilimenti, uno in Puglia e l'altro in Lombardia, che sono diretti da due ex ufficiali, uno dell'esercito e uno della marina. In un nostro studio, in uno dei primi colloqui con Charmaine Chua coautrice del libro, è uscito fuori che l'organizzazione della rete lavorativa di Amazon segue l'organizzazione della rete internet che come sappiamo viene fuori da esigenze militari. Internet, organizzata in nodi, permette di bypassare un nodo temporaneamente non funzionante o irraggiungibile. Se questa è la sua forza, dall'altro lato internet ha bisogno di nodi più importanti chiamati hub che creano forti disagi e disfunzionalità in caso di malfunzionamento: questa la vulnerabilità. Amazon è vulnerabile proprio a causa del suo tipo di organizzazione ed è particolarmente sensibile al consenso pubblico. L'immagine dell'azienda è fondamentale. Per questo, ad esempio, Amazon non pubblicizza i suoi prodotti ma i suoi lavoratori. Vediamo pubblicità con lavoratori di ogni razza e genere che lavorano sorridenti. I mega magazzini Amazon, inoltre, sono molto seducenti anche per i sindaci: l'azienda riesce così a lucrare dai comuni condizioni favorevoli per la costruzione di un hub logistico nel loro territorio mettendo sul banco tanti soldi e soprattutto molte assunzioni. La costruzione di un Hub significa anche gestione di appalti per strade, sottoservizi, indotto etc.. etc..

Amazon, comunque, ha investito tutto sul tempo. Se i pacchi non arrivano puntuali per come preventivato, questo diventa un grosso danno all'immagine dell'azienda.

Ritornando a volo sulla sindacalizzazione, la prima RSU in Amazon fu aperta a Piacenza ma solo dopo il Covid e le problematiche relative alla sicurezza sollevate dai dipendenti. Successivamente, dopo lo sciopero del 2021, il sindacato sempre più ha preso piede in molti magazzini arrivando al primo protocollo e poi al contratto. Quindi, dalle esperienze narrate, pare che sia possibile trovare dei vulnus nel gigante Amazon, è possibile una qualche forma di sindacalizzazione dei lavoratori, ma come diceva una dipendente polacca, Amazon pensa globale e anche i lavoratori ed i sindacati devono pensare globalmente. L'obiettivo per cui è nato questo libro, *"Conflitto di classe e sindacato in Amazon"*, non è quello di fare dei voli intellettuali ma quello di mettere a disposizione alcuni dati e degli elementi di riflessione colti dalla vicinanza con i lavoratori per arrivare a fare capire che anche Amazon può essere contenuta se non anche battuta.

IL LAVORO AI TEMPI DELL'ALGORITMO. INTERVISTA A UN LAVORATORE AMAZON

della redazione Malanova.info

23 Luglio 2021

Il contributo che segue è una lunga e interessante intervista della redazione malanovista a un lavoratore del centro di distribuzione Amazon di Fara in Sabina in provincia di Rieti. Lo riproponiamo, seppur datato, perché ci sembra utile sentire la voce diretta di un lavoratore rispetto alla tematica trattata.

Attraverso una lunga sequenza di lavori precari e sottopagati – dal tassista al noleggio con conducente (NCC), dal corriere con Bartolini e DHL al postino con Poste Italiane – Vincenzo approda al centro di distribuzione Amazon. Le condizioni lavorative all'interno del comparto logistico di Amazon sono analizzate attraverso la doppia lente del lavoratore e del militante. Questa doppia postura di Vincenzo ci permette di cogliere diversi elementi estremamente interessanti dell'organizzazione del lavoro all'interno delle "nuove fabbriche" del capitale.

Dai ritmi semischiavistici alle postazioni di lavoro assordanti e disumane, dalla robotizzazione dello stoccaggio ai sensori di movimento che controllano ogni singola fase lavorativa, il quadro tinteggiato è quello di un contesto produttivo dove paradossalmente si mescolano i vecchi ritmi, tipici della catena produttiva fordista, con quelli imposti dai sistemi di controllo e automazione necessari per l'iperproduzione dentro la cosiddetta industria 4.0. Qui il miraggio di un contratto a tempo indeterminato è legato esclusivamente alla capacità produttiva di ogni singolo lavoratore. L'assenza o la debolezza dei sindacati all'interno di molti siti produttivi Amazon permette, ancora una volta, il ritorno in gioco di un'altra pratica produttiva che, su larga scala, sembrava scomparsa: quella del cosiddetto cottimo,

cadenzato questa volta dalla più “piacevole” musica techno e house diffusa dagli altoparlanti aziendali.

1) Come sei arrivato a lavorare ad Amazon?

La mia condizione lavorativa è molto travagliata. Purtroppo non riesco a trovare un lavoro stabile e continuativo. Da una parte è stata colpa mia, perché non avendo continuato un percorso formativo per ottenere le competenze di un “mestiere specializzato” questo mi ha portato a cercare un lavoro generico sul “mercato del lavoro” attraverso la diffusione manuale del mio curriculum vitae ad attività commerciali generali (come botteghe, minimarket, negozi, ecc.), sia on-line attraverso siti internet di catene di distribuzione (supermercati, filiali per la grande distribuzione, logistica, ecc.) o di agenzie per la somministrazione del lavoro. Purtroppo da qualche anno questi lavori sono regolati da leggi dello Stato italiano che permettono il massimo sfruttamento per il datore di lavoro. Io non sono incappato nell’alternanza scuola-lavoro (per via dell’età anagrafica), ma ho visto per molti anni (fino al compimento del trentesimo anno di età) offrirmi contratti di stage con retribuzione minima pagati dallo Stato (circa euro 400 mensili). Ho iniziato con un contratto da “servizio civile” per un anno, in cui mi occupavo, all’interno di una cooperativa, di assistenza per disoccupati e immigrati senza permesso di soggiorno. Da lì ho percorso una serie di lavori tra i più disparati: dalla revisione di autoveicoli, alla vendita di minicar, da videoterminalista nella sede nazionale di una società internazionale di autonoleggio a commesso in un negozio al dettaglio: tutti rigorosamente contratti di sei mesi da stagista. Poi, compiuti i 30 anni, mi sono buttato, con un contratto a cottimo, in un’avventura ai limiti del paradossale: sono stato contattato da una società sconosciuta per un lavoro porta a porta per conto terzi, con tanto di formazione interna ai limiti della legalità. Dopo un periodo di circa 3 mesi, con una

retribuzione da fame e un crollo vertiginoso del mio stato di salute, ho deciso di abbandonare questo pseudo-lavoro. Da lì ho deciso di prendere la patente KB e il Certificato di Abilitazione Professionale per poter guidare il taxi. Ma, spesi circa 1000 euro, mi sono ritrovato in un mondo regolato in modo settario che non dà spazio di lavoro. Infatti, tutto il mondo dei taxi è regolato dalle cooperative sociali che hanno affiliati “preselezionati” senza però chiare regole d’affiliazione. Per poter svolgere questa attività, oltre a prendere la patente e iscriversi al ruolo, bisogna acquistare una licenza che, nella capitale d’Italia, ha un prezzo medio di 250 mila euro. Una cifra che ovviamente non posso permettermi. Teoricamente ci sarebbe un’altra strada, ma si è rivelata praticamente impercorribile: quella delle sostituzioni. In teoria, i tassisti che vogliono prendersi un periodo di astensione dal lavoro (andare in vacanza, malattia o altro) possono farsi sostituire da una persona in possesso di patente e abilitazione. Ma, nella totalità dei casi, chi possiede un taxi, invoglia qualche familiare a ottenere tali requisiti e tutto rimane nel proprio ambito. Ma c’è di più: la licenza è ereditabile, quindi quel parente (spesso prole o coniuge), una volta che il possessore della licenza smette l’attività, invece di riconsegnarla al Comune, la cede al parente prossimo. Inoltre, nei principali comuni italiani negli ultimi dieci anni non ci sono state variazioni sostanziali del numero dei taxi e anche se dovessero programmare dei bandi per l’aumento delle licenze, chi avrà il punteggio adeguato a ottenerle sarà chi avrà potuto usufruire delle sostituzioni, cioè quei parenti prossimi a chi ha già le licenze e così aumenterà il numero di licenze alla “famiglia tassista” e, di conseguenza, aumenterà di parecchio anche il loro patrimonio ottenuto dal ricavato della vendita di quelle nuove licenze (ottenute gratuitamente dal comune). Da lì la consapevolezza che non c’era spazio in quel mondo settario per chi, come me, non ha “santi in paradiso”. Ho tentato allora di convertire l’iscrizione al ruolo da taxi a NCC (Noleggio Con Conducente) e questo aveva dei costi, perché avrei dovuto rifare tutte le visite mediche per l’idoneità (che si

aggirano intorno ai 100 euro, poco meno se, come me, ti giri da solo tutte le strutture pubbliche, come le ASL, per ogni visita richiesta). Quello è un mondo ancora più variegato: chi ha i soldi per potersi permettere una licenza NCC, che non deve essere obbligatoriamente del comune di residenza (o almeno teoricamente sì ma, con alcuni accorgimenti, praticamente no) e proprio per questo costa molto meno di quella per i taxi, fa una vita da sfruttatore. Mi spiego meglio. La licenza NCC non è legata a un solo veicolo: si possono avere diversi veicoli, basta esser vincolati a una rimessa privata e ogni veicolo, per ogni corsa effettuata, dovrà ricordarsi di aggiungere, su un foglietto, oltre ai chilometri effettivi percorsi, anche il chilometraggio standardizzato dalla propria posizione al luogo (andata e ritorno) dove legalmente è la rimessa (è solo un momentaneo calcolo matematico, nulla di reale). C'è chi utilizza l'NCC come un taxi clandestino (ma per fortuna non ho mai vissuto quell'esperienza) e chi ne fa un uso proprio. Prima di convertire la mia iscrizione al ruolo ho voluto fare una prova di affiancamento (ovviamente non retribuita). Il collega mi ha detto subito che il 60% della sua giornata lavorativa andava al proprietario della licenza e che i danni al veicolo venivano prelevati dal suo ricavo mensile (cioè dal 40% di tutto il lavoro svolto). La nostra giornata è iniziata alle 4:15 di mattina e si è conclusa alle 20:30, senza alcun corso di formazione, alcun buono pasto, alcun DPI. Le pause sono legate alle giornate lavorative. Il collega mi raccontava che ci sono giornate dove si effettuano 7-8 corse, e altre dove non ci si ferma un attimo. Tornato a casa, il proprietario pretendeva che iniziassi a lavorare anche prima di fare la conversione dell'iscrizione al ruolo e lì ho deciso di non iniziare quell'avventura. Pochi mesi dopo, attraverso un parente, vengo a conoscenza che una cooperativa, affiliata a Bartolini, cercava "natalini": si trattava di autisti per camion fino 3.5 t per il periodo da settembre a gennaio dalle 6:15 alle 19:30 circa. Il lavoro veniva pagato per i giorni effettivi di lavoro e la mattina stessa sapevi se lavoravi oppure no. Iniziammo l'affiancamento (ovviamente gratuito) che durò

10 giorni. Durante quel periodo molte persone, giustamente non contente di lavorare senza esser pagati, se ne andarono. Decisi di restare. Passati i 10 giorni finalmente iniziammo. La mattina dovevamo essere in sede, nel magazzino, alle 6:15 per prelevare i pacchi che venivano trascinati alle nostre postazioni da un rullo trasportatore. Per cui eravamo in un magazzino senza alcun DPI, tantomeno corsi di formazione. Caricato il camion con circa 130 pacchi, ogni giorno dovevamo effettuare circa un centinaio di consegne. Al momento della paga ho scoperto che, superato un numero di mancate consegne (non ho mai capito quante) scalavano i soldi dalla busta paga. Una volta mi capitò una zona dove l'indirizzo delle consegne non aveva i numeri civici, ma il chilometraggio della via (via X al km Y) e ovviamente questo mi mise in seria difficoltà per le consegne: un mese dopo saltò fuori che quel giorno di lavoro non mi venne pagato. Presa la prima paga me ne andai. Scoraggiato e senza speranze, quasi per inerzia e convinto da un compagno del gruppo Bakunin di Roma, decisi di inviare il curriculum vitae al sito di Poste Italiane. Fu la svolta. Venni chiamato quasi subito (tant'è che all'inizio pensavo fosse uno scherzo telefonico), feci di lì a breve una prova col motorino e, dopo 5 mesi, venni assunto. Nel frattempo ebbi una piccola parentesi come receptionist in un camping ma, alla chiamata di Poste Italiane, mi licenziai subito (pretendono che tu sia sempre liber* e a loro disposizione, come mi dissero al telefono: "Poste Italiane non aspetta nessuno"). Nel frattempo, il Parlamento italiano aveva emanato il "decreto dignità" che prevedeva un contratto determinato con un periodo massimo di 12 mesi. Iniziai con 3 mesi e, dato che questo lavoro mi aveva dato entusiasmo, volontà e mi riusciva piuttosto bene, arrivai al massimo possibile, cioè un anno completo. Quando stava per terminare il contratto di lavoro, il direttore locale delle Poste, davanti a me, chiamò la sede centrale per chiedere se fosse possibile una proroga con motivazione o un'assunzione immediata come indeterminato, ma questo non fu possibile perché per essere assunti

bisognava passare per una graduatoria nazionale che, a distanza di 3 anni, ancora mi vede fuori. Passati quasi 2 anni, e terminata la Naspi, mi misi alla ricerca di un nuovo lavoro. Venni dapprima contattato da una cooperativa legata a DHL che mi offriva le stesse condizioni lavorative di Bartolini, e poi, durante il primo giorno di affiancamento gratuito senza DPI, mentre ero sul camion, venni contattato da un'agenzia interinale legata ad Amazon. All'inizio ero scettico, ma la proposta di un corso di formazione on-line retribuito di 5 giorni e la possibilità di avere DPI gratuiti oltre che buoni pasto per ogni turno superiore alle 6 ore, mi convinsero a salutare DHL e a scegliere Amazon.

2) Come vivi la tua condizione di lavoratore Amazon? È un lavoro tranquillo, stimolante o mortificante per le tue aspirazioni?

È difficile rispondere a questa domanda. Durante il mio contratto trimestrale mi è capitata la famosa settimana del “prime day” dove mi è stato cambiato ruolo e orario di lavoro. Ecco, se fin da subito mi fosse capitato quel ruolo ricoperto in quella settimana non avrei retto e me ne sarei andato immediatamente. Quel tipo di lavoro è insostenibile. In quella settimana mi avevano assegnato al reparto “outbound” con il ruolo di “rebin”. Praticamente ero assegnato a una postazione “tripla”: un lungo rullo trasportatore si snodava in diverse diramazioni, tra cui le tre postazioni. Queste sono occupate da due lavoratori. Un lavoratore ha un colore (rosso o verde) che identifica la sua postazione e, in comune, si gestisce la terza. Chi non ha la postazione occupata da pacchi in arrivo, prende in gestione la postazione in comune. Il compito è semplice e meccanico: prelevare i pacchi, girarsi, e inserirli in una cella di una lunga griglia metallica dove si accende il proprio colore. Tutto questo in velocità e con un continuo e fastidioso rumore di sottofondo provocato dai rulli trasportatori sempre in movimento tanto da consigliare l'uso di tappi per attenuare il rumore ed evitare danni all'udito. Diminuire la velocità del proprio lavoro impone al

collega di lavorare anche per supplire a tale scelta. Inoltre, se c'è il bisogno impellente di andare in bagno, bisogna girare una chiave laterale che fa scattare l'allarme generale. Questo allarme fa avvicinare un responsabile che ti sostituisce finché non torni in postazione. Inutile dire che tutto questo fa passare la voglia di espletare i propri bisogni se non in casi davvero estremi.

Per "fortuna" il ruolo che svolgevo normalmente era diverso, inserendosi in quello che viene chiamato "stow" cioè stoccaggio. Ho una mia postazione isolata con un monitor fisso che fa da interfaccia e registra ogni movimento e la velocità di lavoro. La postazione è circondata da due bancali ai lati dove si inseriscono le cassette color nero chiamate "tote" contenenti i pacchi da stoccare, una "porta" davanti affiancata da sensori che registrano i movimenti delle mani e da una scaletta scorrevole (formata da tre gradini): il compito è prelevare gli oggetti, sparare il codice attraverso un sensore laser e inserirli in armadietti di plastica alti circa 4 metri, chiamati "bin", portati davanti alla "porta" da robot che somigliano a macchinine telecomandate. Per inserirli nei ripiani più alti si usa la scaletta, per quelli più bassi bisogna piegarsi attraverso uno "squot". Fin dal primo giorno è girata la voce che, per poter esser assunti a tempo indeterminato, bisogna stoccare un numero di oggetti compreso tra i 30 e i 50 al minuto ma ufficialmente nulla di tutto questo viene dichiarato. Durante tutto il turno, di quasi 8 ore, viene diffusa musica (molto spesso commerciale, techno o house) che, inconsciamente, scandisce il ritmo di lavoro. Ogni lavoratore dista circa 5-6 metri dall'altro e, indossando obbligatoriamente la mascherina, per poter comunicare bisogna contrastare la musica. Questo comporta che si possono pronunciare, urlando, solo brevi frasi. Nel corridoio che circonda le postazioni "open-space" passano spesso team-manager, amnesty, lavoratori della ditta di pulizia, lavoratori addetti al controllo dell'uso della mascherina e tecnici vari. Inoltre, in modo random, arrivano "istructor" che, con un pc fissato a carrellini con le ruote

(chiamati cow), si presentano, registrano il tuo nominativo, controllano il lavoro che svolgi e danno indicazioni su come lavorare meglio. Questo rende il lavoro iper-controllato, mette ansia, agitazione e hai la sensazione che prima o poi qualcuno verrà in postazione. Inoltre, attraverso piccoli corsi di qualche ora (spesso organizzati i primi giorni di lavoro), ci sono altri ruoli che possono assegnarti durante il turno di lavoro. Li chiamano “indiretti” e consistono in diverse mansioni fisiche, come il “water spider” che preleva i “tote” vuoti e li porta in corridoi chiusi collegati meccanicamente a chi preleverà i pacchi stoccati (chiamati “picker” e inseriti in gabbie di ferro senza possibilità di comunicare con nessuno per tutto il turno di lavoro), il kart-runner che, con il transpallet, preleva le pedane da stazioni prestabilite e li porta agli stow per poi registrarli alla postazione, le “staffette” che aiutano i kart-runner nella distribuzione omogenea delle pedane e, infine, gli “allower” che prelevano i tote con i pacchi dai rulli trasportatori e li collocano nelle pedane. Ogni sera, un’ora prima del turno, comunicano quale di questi ruoli ti verranno assegnati e anche questo crea sempre molta incertezza e tensione. Inoltre, essendo lavori molto semplici, capita spesso che, nello stesso turno, possano spostarti all’improvviso da una postazione a un’altra, cambiarti ruolo, cambiare l’orario della pausa (che è uguale per chiunque ricopra quel ruolo). Sembrano tutte piccole azioni insignificanti, ma, a livello emotivo, creano disorientamento e sconforto. Vorrei raccontare un piccolo aneddoto. Durante la semifinale di Euro 2020, per evitare che le persone non si presentassero a lavoro, trasmisero in filodiffusione la radiocronaca della partita di calcio Italia – Spagna. Di solito un evento calcistico appassiona una percentuale significativa di lavoratori. Quella partita fu vinta ai rigori dalla nazionale italiana. Solamente io (che non ero neanche tanto appassionato a quell’evento) e un ragazzo cileno ci abbracciammo e saltammo felici, tanto per rompere il grigiame di quel luogo. Tutti gli altri non fecero una piega, neanche alzarono le mani o

si staccarono dai loro movimenti meccanici. Nessuno della leadership o della security osò dirci nulla nonostante avevamo palesemente violato quasi tutte le disposizioni obbligatorie. La mia impressione è che anche i responsabili si resero conto dell'inquietante situazione. E qui arriva un altro accorgimento legato all'emozionalità. Amazon si è resa conto del clima altamente depressivo di quell'ambiente (che ovviamente inficia le prestazioni lavorative) e ha cercato di rimediare inserendo durante il turno uno speaker motivatore, spesso donna, per invogliare a rendere di più creando una specie di fittizia competizione con gli altri reparti oppure organizzando karaoke tra leader trasmessi in filodiffusione. Ma la mia impressione è che tutto questo crei ulteriore depressione e malumore. Un malumore da sconfitta, non da rabbia.

3) La retribuzione è adeguata alle ore e all'intensità del lavoro?

Le retribuzioni sono diverse a seconda del contratto firmato e del turno che si va a ricoprire. La mia retribuzione massima, lavorando part-time 34 ore a settimana tutte le notti, è proporzionale allo stipendio, anche perché dopo il grande sciopero di Aprile 2021 molto è cambiato nel sistema interno di pressione sulle prestazioni lavorative. Ovviamente in questa cifra è compresa la maggiorazione notturna del 25% per le ore antecedenti alle 6 di mattina. Quando firmai il contratto c'era appena stato quel grande sciopero internazionale, una settimana prima, e di lì a poco, cioè due settimane da quando iniziai a lavorare, venne raggiunto un accordo sindacale nazionale sul lavoro notturno e sulla maggiorazione notturna (inizialmente prevista del 15%). Senza questo aumento, per un lavoro notturno, la retribuzione sarebbe stata nettamente sotto le retribuzioni medie. In questo modo invece entra nella media, considerando che vengono pagati puntualmente anche contributi, tredicesima, quattordicesima e straordinari (che oggi non è scontato). C'è da dire che queste retribuzioni sono uguali per tutte le

mansioni, sia per lavori poco prestanti come quelli di stow, sia per lavori logoranti come quello di indiretto. Quando assegnano un ruolo da indiretto, la retribuzione incomincia a essere un pochino sotto la mansione corrispondente. Per chi, “sfortunatamente”, si trova in altri settori, come all’inbound o all’outbound, quella retribuzione è nettamente inadeguata, e siamo allo sfruttamento puro: la mole di lavoro, la pressione dei responsabili sul lavoro e i ritmi frenetici corrispondenti, in quei casi sono significativi. Chi è sotto il ricatto di un possibile rinnovo lavora intensamente oltre gli standard richiesti, per cui la retribuzione diventa inadeguata in tutti i settori.

4) La sicurezza sul lavoro e i relativi dispositivi sono garantiti?

Questo è il motivo principale per cui ho scelto di lavorare ad Amazon. Prima di essere assunti, sia l’agenzia di somministrazione, sia Amazon sottopongono i lavoratori a diversi corsi sulla sicurezza e sulle mansioni da svolgere. I DPI sono gratuiti e sempre disponibili e ogni due settimane vengono effettuati tamponi antigenici gratuiti per chi vuole. Dal punto di vista della sicurezza, apparentemente e secondo le norme di legge, Amazon è all’avanguardia. Forse anche troppo. Questo perché i ritmi sono talmente serrati che il pericolo è sempre presente e possibile. Inoltre, la presenza costante, ogni tre o quattro metri di personale addetto al controllo delle misure di sicurezza e sanitarie, crea una pressione psicologica molto forte. Ti senti controllato ovunque, ci sono telecamere lungo tutte le postazioni di lavoro e in sala mensa. Ci sono addetti al controllo all’uso di DPI e del mantenimento del distanziamento sociale (sia dentro che fuori è di due metri) che utilizzano ogni scusa per intervenire, controllare postazioni, perquisire con metal detector. L’installazione di barriere in plexiglass lungo i banchi della mensa e la forzatura di utilizzare mascherine anche prima e dopo aver posato le labbra su una tazza di caffè, impediscono ogni possibile dialogo tra colleghi. Viene spesso

usata la sicurezza per mantenere un isolamento forzato che induce i lavoratori a chiudersi in sé stessi.

5) I tempi di pausa sono sufficienti? Mensa, schermo, sigaretta, bagno.

La pausa non è a scelta. Come nelle scuole c'è un orario collettivo per andare in pausa. Di solito, per turni di più di 6 ore, c'è una pausa di mezz'ora a metà turno ma, la maggior parte delle volte, le pause vengono scaglionate per blocchi di lavoratori. Quello è l'unico momento in cui è possibile sedersi e guardarsi con altre persone anche se, per colpa del plexiglass, non è praticamente possibile comunicare, a meno di voler sfidare i controllori della sicurezza, piazzati ogni tre metri e violare le disposizioni per la sicurezza e correre il serio rischio di un feedback negativo. Sempre solo nelle pause è possibile fumare, ma solamente all'esterno, vicino ai parcheggi, dove ci sono cabine singole chiuse dal plexiglass. Anche lì il distanziamento di due metri e la presenza di mascherine e plexiglass impediscono la comunicazione. Oltre quello non c'è nient'altro. Le pause bagno, teoricamente possibili, per molte attività sono rese impossibili. Chi si trova in outbound per poter andare in bagno deve far scattare un allarme generale che convoca i responsabili: ti sostituiscono temporaneamente con qualche collega o si mettono loro [al tuo posto]. Scontato dire che, chi ha delle impellenze immediate è messo in condizioni di estremo disagio. In altri ruoli, come quelli di indiretto nel reparto RSP o in inbound, andare in bagno significa bloccare tutta la catena di lavoro. Per cui, di fatto, quasi tutti ci rinunciano. Gli schermi e gli orologi vengono utilizzati dai dirigenti e dai responsabili per gestire tutto: le comunicazioni, le pause, i tempi di lavoro e i cambi ruolo. Sono uno strumento di controllo immediato e molto efficace, perché segnalano anche quali sono i tuoi ritmi di lavoro, quando e quanto ti sei fermato (dopo un quarto d'ora viene applicato un

lucchetto che è possibile sbloccare solo con l'identificazione attraverso il badge) e la qualità del lavoro.

6) Come consideri il rapporto tra lavoratore e robot?

Da molti colleghi i robot sono visti come una minaccia futura. A parte i robot sotto i bin, che di fatto consentono il lavoro da stow, quelli più inquietanti sono quelli trasportatori. Hanno una striscia magnetica a terra che permette loro di spostarsi avanti e indietro portando carichi e carrelli, sia vuoti che pieni. Hanno dei sensori di movimento per segnalare il pericolo e fermarsi. Per fortuna si rompono spesso e sono molto lenti, ma l'impressione è che l'automazione presto possa renderli molto performanti. Ci sono, inoltre, nastri trasportatori collegati con sensori in tutto il magazzino, che collegano tutti i piani e addirittura una postazione dove s'incrociano nastri a più livelli. Lì dentro c'è un addetto all'antiaccumulo dei tote che lavora con tote che viaggiano a velocità sostenute. Ho avuto modo di parlarci e mi ha raccontato che, chiuso in una gabbia, da solo, con diversi rulli e diverse casse di plastica che sfrecciano da ogni parte, oltre alla claustrofobia, creano un senso di disorientamento e non danno punti di riferimento. Per noi di stow e per i picker (chi preleva i pacchi dai bin), i robot sono come colleghi, anzi sono fondamentali per rendere il lavoro meno pesante. C'è però la consapevolezza che presto potrebbero prendere tranquillamente i nostri ruoli.

7) Il tuo rapporto lavorativo ha prevalentemente un'interfaccia digitale oppure hai una relazione costante con i superiori/responsabili?

Il manager che mi è stato assegnato per qualsiasi cosa o i miei responsabili non li ho mai conosciuti. Per ora ho avuto a che fare con dirigenti solamente per rispondere della qualità del lavoro e dei ritmi lavorativi, per cui preferisco non averci a che fare. Diversi *instructor* spesso vengono a ricordarci le norme sulla sicurezza e a darci

informazioni sui tipi di prodotti dal lavorare, ma ogni volta che si avvicinano dobbiamo poi compilare un test e raggiungere un punteggio che garantisce che abbiamo ascoltato e appreso. Se non si supera il test non avviene nulla nell'immediato, ma il non superamento viene inviato ai manager attraverso un tablet. La maggior parte del lavoro di stow si fa isolati, con la musica che detta i ritmi e un monitor che ti dice che tipo di prodotto è, dove va inserito e se c'è qualche problema. Se non hai voglia di urlare (per superare i decibel della musica e/o del rumore dei nastri trasportatori, a seconda delle postazioni) per parlare con i colleghi che si trovano a più di 5 metri da te e che devono, anche loro, lavorare in velocità, il monitor è l'unico "compagno di lavoro" che hai. Teoricamente non è un lavoro da videoterminalista, però, di fatto, c'è una relazione lavorativa costante con il proprio monitor.

8) Cosa cambieresti del lavoro che svolgi?

È un lavoro che non dovrebbe esistere. È così alienante che ti toglie l'allegria e la voglia di avere rapporti umani con i colleghi. Ho visto persone poco più che robot, che non parlavano, non ascoltavano, non avevano alcuna reazione. Erano come in trance, svolgevano meccanicamente il loro compito senza staccare mai gli occhi dal loro ruolo, senza parlare con nessuno per otto ore, apparentemente senza emozioni, senza entusiasmo, senza alcuna reazione. Altri colleghi li ho visti lavorare con l'ansia da prestazione, impauriti per non aver raggiunto i ritmi richiesti e utili ad un eventuale rinnovo o a un'assunzione a tempo indeterminato. Ma, a questo punto, meglio l'ansia che l'atarassia totale. Con qualcuno mi sono messo paura, altri ho cercato di tranquillizzarli, ma vivere là dentro fa capire tantissimo sullo sfruttamento psicofisico e sulla rassegnazione.

9) Cosa manterresti del lavoro che svolgi?

La garanzia del lavoro. Al di là di tutto, Amazon continua ad assumere anche in tempo di crisi e questo dà l'opportunità a molte persone, anche in seria difficoltà lavorativa, di potersi garantire uno stipendio sicuro e una dignità lavorativa. Nonostante tutto, è una ciambella di salvataggio per molte persone disperate che, anche in età considerata a rischio (per ricominciare da zero), cercano una garanzia sotto il punto di vista della retribuzione, della sicurezza sul lavoro ed evitare di esser completamente tagliati fuori dal mondo del lavoro. Nonostante tutti i limiti e tutti i problemi che si possono riscontrare, lì è garantito qualcosa che dovrebbe esser considerato "normale" (come l'accesso gratuito ai DPI, i corsi di formazione, la retribuzione lavorativa, gli straordinari pagati, ecc.) ma che, invece, nella quasi totalità delle aziende di logistica non è garantito. Questo permette ad Amazon di poter rivendicare come "condizione straordinaria lavorativa" qualcosa che in fin dei conti non dovrebbe esserlo.

10) Hai un contratto a tempo determinato, atipico o indeterminato?

In Amazon di Fara Sabina si possono incontrare, in un cambio turno, sei persone che hanno sei diversi contratti lavorativi e solo uno di questi lavora per conto di Amazon. Infatti l'accesso immediato avviene attraverso un'agenzia del lavoro, che può essere l'Adecco o Gi-Group. Queste due agenzie propongono cinque modalità di contratto: il full-time, che viene rinnovato di mese in mese fino a un massimo di 11 mesi, che prevede 5 giorni lavorativi 8 ore al giorno su turni settimanali in rotazione (mattina, pomeriggio o notte). Sempre su turni settimanali c'è il MOG (monte orario garantito) che garantisce 2 giorni pagati a settimana e gli altri attraverso espansioni. Ovviamente accettare le espansioni è "caldamente consigliato" in vista delle proroghe mensili. Questo vuol dire che sarai a disposizione dell'azienda, che aleatoriamente proporrà settimane intense di lavoro e settimane quasi nulle. Altri contratti hanno 3 mesi di durata, il primo, e poi durata variabile (ho parlato con colleghi che hanno avuto proroghe di una

settimana e, successivamente, di 5 mesi); questi contratti prevedono turni di solo pomeriggio (4 giorni a settimana per 8 ore), il turno night (che prevede 35 ore settimanali dalle 23:30 alle 7:00 o dalle 22:30 alle 6:00) e il turno speed-weekend (che prevede di lavorare solo nella notte dei week-end). I contratti indeterminati sono riservati ai “fortunati vincitori selezionati da Amazon”. È una sorta di miraggio per chi lavora per quegli 11 mesi: vengono assunti direttamente da Amazon e hanno un segno distintivo (un badge di colore blu, mentre i determinati lo hanno di colore verde). I turni di lavoro e le modalità sono identiche a quelle appena descritte, solo che il contratto non ha scadenza. A me è capitato il contratto turno night, quindi lavoro dal lunedì sera al sabato mattina.

11) Conosci il rapporto lavorativo dei tuoi colleghi?

Sì, ho chiesto in giro che tipo di rinnovi propongono e le modalità per accedervi. Praticamente la prima proroga, spesso di un mese, è quasi automatica. Non ci sono grosse performance da stabilire per potervi accedere e di solito viene proposta a tutti sapendo che molti non accetteranno di continuare. La seconda proroga, di una settimana, è davvero paradossale - ancora non capisco perché venga proposta - ma penso che serva a testare la flessibilità psicofisica di chi la accetta. Flessibilità che viene ulteriormente testata da una “sospensione” temporanea. Finita quella settimana non si fa più vivo nessuno per qualche mese, di solito due o tre. All’improvviso inizia a squillare il telefono e le due agenzie chiedono se si è ancora disponibili per un ultimo ulteriore rinnovo, questa volta di una durata variabile a seconda di quanto in là si possano spingere per una copertura lavorativa senza doverti assumere. Finito quel periodo per il 90% ci sono i saluti senza ringraziamento. Solamente chi ha fatto altissime prestazioni a ritmi folli ha il privilegio di esser chiamato direttamente da Amazon per un contratto indeterminato.

12) Hai la possibilità di incontrarti e discutere con i tuoi colleghi?

Come ho già raccontato, gli incontri sono possibili ma “caldamente sconsigliati”. Parlare è possibile solamente urlando in postazione per sovrastare i rumori e la musica ad alto volume o in sala mensa, disattendendo tutte le disposizioni, dalla mascherina, alla distanza obbligatoria di due metri, ai pannelli in plexiglass che rendono impossibile la ricezione di onde sonore da una persona all’altra. Spesso per parlare fugacemente (per nascondersi dalla security appostata ogni tre metri) è indispensabile saper leggere il labiale o non aver timore dei feedback negativi. Questi ultimi sono una sorta di “nota sul registro” come a scuola, che verranno registrati e trasmessi direttamente ad Amazon e all’agenzia. Anche fuori, nel parcheggio, di proprietà di Amazon, è obbligatoria la mascherina (anche se lo Stato italiano ha dato disposizione della non obbligatorietà della mascherina all’aperto) e la distanza di due metri e questo, teoricamente, disincentiverebbe il parlarsi. Ma, come detto, l’umanità e la voglia di contatto e di discutere porta molto spesso a violare le regole interne.

13) Esiste un sindacato interno?

Esiste, ma per il 90% dei lavoratori è assolutamente inutile. Questi lavoratori, come me, sono a tempo determinato e nessun sindacato può imporre all’agenzia del lavoro un rinnovo o una proroga a un lavoratore. Quindi, nonostante abbiano eroicamente e faticosamente lottato per poter entrare in Amazon di Fara Sabina e nonostante esista uno sportello anche per i determinati, esso rappresenta un’entità astratta. Attraverso il corso sul sindacato, sappiamo che la CGIL è presente e ci ha dato le informazioni utili sui contratti nazionali di categoria e altre informazioni sui nostri diritti, ma per noi è semplicemente quell’entità astratta che è riuscita a farci guadagnare di più nel turno notturno aumentando la percentuale dello straordinario dal 15% al 25%. Non conosco gli incontri che fanno, né saprei dove cercarli. Non ci sono volantini o sportelli del sindacato all’interno dello stabilimento (o almeno io non ne ho visti). Ma anche

se ci fosse non avrebbe senso, per me, parteciparvi. Anche perché, a meno di situazioni gravissime (per cui neanche il sindacato potrebbe intervenire), per la maggior parte dei fatti che avvengono lì dentro tutto viene rinviato alla fine della scadenza contrattuale e alla non-proroga. Quest'arma della proroga per Amazon, come per qualsiasi altra azienda in Italia, è potentissima e nessun sindacato può contrastarla.

14) Se sì, è utile per manifestare le problematiche alla dirigenza e risolvere le problematiche lavorative?

Amazon ogni giorno fa test di valutazioni e propone in ogni modo e con ogni strumento (dalle bacheche delle idee alle proposte specifiche) metodi di interfaccia lavorativa. Non so bene se è uno strumento studiato dopo la grande manifestazione di Aprile 2021 oppure già da prima era così "sensibile". Sta di fatto che, se ci sono problematiche logistiche che non danneggiano la produttività interna, è la stessa Amazon a correggere il tiro e a risolverla il prima possibile. Se invece sono problematiche riguardo ai turni, la durata del lavoro, la retribuzione, le pressioni psicologiche, ecc. non c'è la capacità politica e la conoscenza del mondo dei diritti sul lavoro sufficienti per poter permettere a un sindacato ufficialmente riconosciuto di poter intervenire con forza. La maggior parte dei lavoratori sono giovani dai 20 ai 30 anni che spesso sono convinti che quello sia il migliore dei mondi possibili e che la produttività sia l'unica cosa che conta. Per cui, purtroppo, un lavoro sindacale utile dovrebbe partire proprio dalle basi e questo, attualmente, in Amazon non avviene.

15) Esistono altre forme di relazione tra lavoratori?

Non ufficialmente. Io ho cercato di creare un gruppo di lavoratori all'interno dell'azienda, addirittura ho litigato pesantemente con due colleghi perché giustificavano la violazione della privacy che avevo subito un giorno da un dirigente. Erano convinti che, essendo

un'azienda privata, non dovessero rispondere alle leggi dello Stato italiano. Quando ho visto che proprio culturalmente non ci arrivavano, con calma ho cercato, poi, di spiegare che anche le aziende private hanno l'obbligo di rispettare le leggi nazionali. Dopo aver spiegato i passaggi base del vivere sociale ho visto che volevano frequentarmi sempre più fino a uscire tutti insieme nei giorni in cui non si lavora. Questo aneddoto è per far capire come il capitalismo si è imposto psicologicamente sulle generazioni del nuovo millennio. Si crede davvero che le aziende possono tutto e sono quasi onnipotenti. E se giustificano tale atteggiamento alla "ribellione" di un collega, figuriamoci se sono loro stessi a subirla! Quindi, creare queste forme di relazione, anche se le condizioni lo impediscono in tutti i modi, è possibile ed è indispensabile, ma purtroppo attualmente non esistono per incapacità politiche di questi ragazzi.

16) Rispetto ad altri lavori fatti, il lavoro in Amazon lo ritieni migliore o peggiore?

Per tutto quello che ho detto fino ad ora lo reputo peggiore dal punto di vista psicologico e migliore dal punto di vista delle garanzie lavorative.

Dati Amazon 2024 - Italia

4 miliardi di euro di investimenti nel 2023

20 miliardi di euro dal 2010

10 miliardi di fatturato in Italia nel 2025

60 strutture in Italia

circa 19mila dipendenti a tempo

indeterminato

The image shows a dark, modern building facade at night. The Amazon logo, consisting of the word "amazon" in white lowercase letters with a curved orange arrow underneath, is illuminated on the building. Below the logo, there are several windows with dark frames. Some windows show interior lights, while others show reflections of the sky and stars. The building has a grid-like pattern of panels.

amazon

Dati Amazon - MONDO

Amazon vale oltre 1,105 mila miliardi di dollari nel 2022.

Con un brand value di 350 miliardi, Amazon è secondo solo ad Apple, dopo Google e Microsoft.

Nel 2022, Amazon ha 300 milioni di utenti attivi.

197 milioni di visite al sito ogni mese.

Spedizioni in oltre 100 paesi al mondo.

200 milioni di persone abbonate ad Amazon Prime.

1,2 milioni di dipendenti nel 2022

Jeff Bezos guadagna circa 8,9 miliardi di dollari al mese, il che significa che guadagna 321 milioni di dollari al giorno.

The Amazon logo, consisting of the word "amazon" in a bold, lowercase, sans-serif font, with a curved orange arrow underneath it. The logo is centered in the lower half of the image. The background features a stylized city skyline silhouette in shades of purple and blue, with a bright yellow sun or moon on the right side. There are also some white cloud-like shapes in the sky.



Il libro è ordinabile sul sito puntocritico.info

