

# [Italia] Intervista operaia: cosa succede dentro Amazon?

Category: In breve

scritto da Agenzia Stampa - Staffetta Rossa | Marzo 22, 2021

Oggi 22 marzo in tutta Italia si tiene un'importante giornata di sciopero all'interno della multinazionale Amazon di proprietà del multimiliardario americano Jeff Bezos. Nei vari stabilimenti italiani del gruppo, tra dipendenti diretti e interinali, lavorano circa 40mila operai. Oggi in ognuno degli stabilimenti Amazon è sciopero, organizzato dalle categorie del trasporto e dei precari di CGIL, CISL e UIL per:

- la verifica dei carichi e dei ritmi di lavoro imposti,
- la verifica e la contrattazione dei turni di lavoro,
- la riduzione dell'orario di lavoro dei driver,
- la clausola sociale e la continuità occupazionale per tutti in caso di cambio appalto o cambio fornitore,
- la stabilizzazione dei tempi determinati e dei lavoratori interinali,
- il rispetto delle normative sulla salute e la sicurezza.

Amazon è una multinazionale che opera nel campo del cosiddetto e-commerce (il commercio elettronico e digitale) che nel corso del 2020 si è enormemente arricchita grazie alla pandemia e all'intenso regime di sfruttamento che vige nei suoi stabilimenti. Un regime di sfruttamento che Bezos e il management Amazon camuffano abilmente attraverso campagne pubblicitarie futuristiche e truffaldine. Chi non ricorda gli spot Amazon che mettevano in bella mostra operaie del gruppo che esprimevano la loro approvazione per l'azienda e per la possibilità che concedeva di entrare nel suo favoloso mondo? Ebbene questo è l'esempio di una campagna pubblicitaria con cui Amazon maschera e rende accettabile all'opinione pubblica la propria aggressiva politica di selezione del personale, incentrata sulla massima flessibilità, precarietà, sfruttamento della forza lavoro. Sia chiaro: Amazon e il suo padrone Bezos non regalano possibilità e opportunità ma valorizzano il loro capitale e lo fanno sfruttando selvaggiamente gli operai, approfittando della condizione di disperazione degli uomini e delle donne che vi lavorano. Giovani che hanno davanti una prospettiva di disoccupazione oppure adulti in seconda età rimasti disoccupati. Queste sono le principali prede della ditta Bezos.

Per far conoscere e descrivere quali sono le condizioni di lavoro nei numerosi stabilimenti Amazon in Italia (i magazzini italiani insieme a quelli situati in Polonia sono i principali poli produttivi di Amazon in Europa) pubblichiamo questa intervista realizzata a fine 2020 a Michele, lavoratore Amazon, assunto con contratto interinale presso il magazzino di Passo Corese (Rieti) e licenziato all'inizio di gennaio del 2021 per non

rinnovo del contratto come parte di 500 lavoratori cui è toccata la stessa sorte.

L'intervista a Michele (nome di fantasia con cui ne tuteliamo l'anonimato) offre uno spaccato del mondo reale che vige in Amazon, al di là delle campagne di intossicazione con cui Bezos e i suoi cortigiani infiocchettano la loro attività capitalistica che, come dimostra l'esperienza di Michele, non dona opportunità ma sfrutta selvaggiamente i propri dipendenti. Lo fa, come dimostra l'esperienza di Michele, abusando dei servizi delle agenzie interinali e con una spinta azione di indottrinamento (di cui è parte l'uso delle terminologie inglesi per descrivere le fasi del lavoro) e costrizione (la sistematica messa sotto pressione del lavoratore) tesa ad inculcare una mentalità aziendalista.

Lo sciopero di oggi è la dimostrazione che per quanto i padroni possano inventare sistemi e stratagemmi per cercare di ammansirla e tenerla a bada, la classe operaia è spontaneamente portata a ribellarsi all'oppressione padronale. La rivendicazione di condizioni lavorative dignitose a fronte delle privazioni che i padroni cercano di imporre agli operai è lo sbocco insopprimibile di tale ribellione. Non c'è Jeff Bezos che tenga...

Viva lo sciopero del 22 marzo nel gruppo Amazon!

Che 10-100-1000 organizzazioni operaie e popolari nascano in Amazon e in tutte le aziende capitaliste e pubbliche del paese!

\*\*\*

**Da quanto tempo lavori in Amazon e come è avvenuto il processo di selezione che ha preceduto la tua assunzione?**

Ho lavorato in Amazon dal 6 luglio all'11 ottobre 2020, l'assunzione è avvenuta tramite l'agenzia interinale GI Group, con la quale avevo già firmato altri contratti interinali in precedenza (altri li ho anche rifiutati poiché improponibili). Il contratto firmato con Amazon era della durata di tre mesi, con un monte ore garantito (MOG) di due giorni di lavoro fissi a settimana con turni di 8 ore e la possibilità di espansione, per permettere di lavorare fino a 4 o 5 giorni a settimana. Si lavora su tre turni che sono la mattina 7.30-15.30, il pomeriggio 15.30-23.30, la notte 23.30-7.00. I turni prevedono pause di mezz'ora ma fuori dalla pausa non c'è uno spiraglio di autonomia e si lavora con molta pressione. Facendo il massimo delle estensioni ogni settimana del mese era possibile arrivare ad un salario di circa 1200/1400 euro netti. Ma questa non è la norma: nelle ultime settimane stanno facendo lavorare meno, ad esempio io la scorsa settimana ho lavorato 3 giorni totali, ovvero un solo giorno in più rispetto al garantito, questa settimana addirittura ho lavorato solo i due giorni garantiti dal contratto. Questo perché Amazon assume di continuo lavoratori

interinali: ogni giorno ci sono nuovi interinali (nel gergo aziendale sono chiamati i "Day One", cioè quelli al primo giorno) su ognuno dei tre turni. Un ricambio continuo. Dato che i rinnovi contrattuali degli assunti non sono garantiti tanto ad Amazon quanto alle agenzie interinali conviene "assumere" forza lavoro fresca. È possibile che allo scadere dei tre mesi non vieni rinnovato o che vieni rinnovato, come nel mio caso, di qualche settimana (a me è stato rinnovato fino al 29 novembre), senza alcuna spiegazione per poi essere mandato via il 5 gennaio (insieme ad altri 500 assunti tramite agenzia interinale).

**Amazon promuove nel lavoratore l'idea che si trovi in uno scenario da "favola", in un mondo lavorativo perfetto, l'isola felice della grande multinazionale Amazon, l'azienda magnanima che ti offre una seconda possibilità se a 40 o 50 anni ti ritrovi disoccupato. È un'immagine truffaldina e che nulla ha a che vedere con la gestione del personale applicata da Amazon, che è tutta votata a spremere gli operai come limoni. Ad esempio Amazon con l'utilizzo dei contratti di tipo MOG fa lavorare il maggior numero di operai durante i periodi di picchi di produttività e si mette al riparo dal doversene fare carico nei momenti di stallo o in cui i ritmi di produzione sono più bassi. È quindi chiaro che il modello di produzione di Amazon è basato su un fortissimo stress della forza lavoro, sul suo massimo sfruttamento in funzione della massima produttività dell'azienda e dei suoi profitti. Queste dinamiche sono chiare e ben comprensibili anche agli altri lavoratori?**

Tolti i primissimi giorni di lavoro in cui vengono, a parole, messe in risalto le attenzioni di Amazon per la sicurezza poi diventa evidente a tutti che è solo una questione di facciata. Perché poi nel pratico quello che conta per l'azienda è la produttività, il profitto, la flessibilità, la precarietà, il risparmio sul costo dei lavoratori. Ovviamente per Amazon "assumere" tramite le agenzie interinali porta un risparmio non indifferente, rispetto ai costi di un operaio assunto come dipendente. Nello stabilimento di Passo Corese ci sono 1500 dipendenti, divisi su tre turni da 500, per lo più tutti assunti nel 2017 poiché potevano usufruire di sgravi fiscali nell'assunzione di personale residente in zona (di fatti i dipendenti provenienti da Roma o da zone non limitrofe a Passo Corese si contano sulle dita di una mano); i restanti sono interinali, di età variabile dai 20 ai 60 anni, privi di ogni tutela sindacale, quindi alla mercè di caporali che girano nei capannoni pressando per "assicurarsi" che gli standard di produttività vengano mantenuti.

**In che modo si esercita concretamente questa pressione?**

Passando continuamente tra le postazioni, prima del turno ribadendo il "rate" cioè l'obiettivo giornaliero dei pacchi da spedire (che si aggira intorno ai centocinquanta), facendo pressioni psicologiche, facendo lavorare gli operai con musica ad altissimo volume "che ha la funzione di

spronare", assegnando feed back negativi ai lavoratori per ogni piccola cosa (come ad esempio se si abbassa momentaneamente la mascherina), mettendo così il lavoratore in uno stato di continua ansia e pressione; quindi pur essendo le varie mansioni da svolgere di facile apprendimento, cose che si imparano in pochissimo tempo in quanto il sistema è molto semplice, bisogna saper fare tutto e non sono ammesse sviste, sei alla mercè dei capi che ti impongono che "lavori, lavori e lavori e basta". È un lavoro di manovalanza quindi molto fisico, si stancano braccia e gambe. Non si hanno tutele sindacali e di conseguenza è molto difficile fare lotte interne. I dipendenti hanno età più disparate e sono tutti impauriti perché si ha la consapevolezza che oggi lavori e domani potresti non farlo più. Questo crea un clima di sottomissione al volere dei caporali e dei proprietari che girano.

**I feedback sono solo un modo per tenere i lavoratori sotto scacco, perché non hanno alcuna valenza legale, a differenza delle lettere di richiamo che invece possono essere impugnate entro i 5 giorni? Amazon ne fa un uso spinto.**

I dipendenti sono soggetti a lettere di richiamo oltre che a questi feedback, gli interinali invece ricevono solo questi feedback dai capetti, che più che altro servono solo a loro per far carriera e far vedere come svolgono il "il loro lavoro". Ovviamente il feedback negativo è uno strumento di ricatto e pressione importante contro il lavoratore.

**Ti va di raccontarci come sono organizzate postazioni e ciclo di lavorazione?**

Per la produzione si usano esclusivamente termini inglesi e lo stabilimento ha una superficie di 6800 mq suddiviso in 4 piani. Primo piano: qui troviamo la fase di entrata del prodotto e la fase di uscita. La fase di entrata (in gergo aziendale "in bound") consiste nello scaricare i pacchi a mano dai camion a ciclo continuo (quindi notte e giorno), non ci si ferma mai, pertanto l'operaio è sottoposto a qualsiasi cosa, caldo, freddo, sole, pioggia (tra l'altro da marzo 2020 Amazon ha aumentato esponenzialmente il lavoro, pur dicendo di non averne così poteva assumere interinali ogni giorno). I pacchi vengono poi messi sulle pedane che una volta caricate vengono portate con il muletto sul nastro trasportatore che a questo punto trasporta i pacchi agli operai posizionati in postazione che aprono e scannerizzano i prodotti e poi li posizionano in ceste nere che pesano tra i 10 ai 12kg. Queste ceste vengono poi rimesse sul nastro trasportatore che conduce i cesti al secondo piano.

Secondo piano: qui avviene la fase intermedia in cui qui gli "unloader" (letteralmente gli scaricatori) scaricano per otto ore il contenuto delle ceste nere e lo dispongono sulle pedane, con un movimento di braccia, 16 ceste nere per volta, in 4 file da 4, che successivamente vengono prese dai

“runner” (letteralmente i corridori) con un muletto a spinta e portate alla seconda postazione fissa ovvero quella degli addetti allo stoccaggio (gli “stower”). Questi prendono i prodotti dai cestini li ri-scannerizzano e li inseriscono in dei robot che una volta pieni portano autonomamente la merce ad un'altra postazione di operai che svuotano le ceste dei prodotti li ri-scannerizzano nuovamente vedendo l'ordine dei clienti e li rimettono sul nastro trasportatore che riporta i prodotti al piano terra dove li attende la fase dell'uscita (l'“out bound”).

Qui la merce arriva alla terza postazione fissa, che è quella dove i ragazzi assemblano il pacco che poi arriverà a casa del cliente; qui c'è chi fa i pacchi singoli, che rappresenta la maggior parte del lavoro e chi i multi pack, cioè i pacchi dei clienti che hanno fatto un ordine multiplo. Qui ovviamente non puoi sbagliare altrimenti prendi un feedback da loro definito “costruttivo” ovvero un pezzo di carta con richiamo per mancata produttività ovvero un feed-back negativo infiocchettato, l'errore soprattutto qui non è ammesso perché il cliente non può aspettare e Amazon non vuole lamentele.

Una volta assemblato il pacco viene smistato e portato nei “gate”, cioè agli ingressi in cui gli operatori dei corrieri prelevano i pacchi per le consegne (Amazon ha corrieri propri ma con Amazon lavorano anche Bartolini, GLS, SDA e altre società).

Questo è a grandi linee il ciclo di produzione in Amazon. In questo periodo, ovviamente, si ha l'obbligo di mascherina e questo non è per nulla piacevole soprattutto per i lavori di manovalanza dove si suda e non poco. Sei obbligato a mettere gli effetti personali in una sacca trasparente che se non sei alle postazioni fisse devi portare sulle spalle per tutta la giornata lavorativa; non si può stare fermi e c'è una telecamera ogni metro: a detta dei capi serve a tutelare i lavoratori ed evitare i furti ma nel pratico serve a controllare e osservare che l'operaio non stia mai fermo. Tanto è che appena c'è un attimo di pace sulla linea ti cambiano immediatamente di mansione.

In sostanza si capisce abbastanza bene che è un ciclo produttivo molto fisico e alienante, in cui non può esserci nessuno tipo di interazione tra colleghi (considerando che in questo periodo anche le postazioni fisse sono separate da vetri divisorii e che in quelle mobili vige ovviamente l'obbligo del distanziamento), in cui non si devono avere tempi morti, la pausa consentita in turni da 8 ore è di 30 minuti e l'unica cosa che hai diritto di fare senza chiedere è l'andare in bagno (ma senza esagerare), per il resto qualsiasi altro spostamento va chiesto. Turni massacranti e sottopagati, alla mercè dei superiori forti del fatto che se non ce la fai, rimpiazzare l'operaio è molto semplice e veloce. Non sono mancati episodi di colleghi che durante il turno si sono sentiti male.

**Possiamo tranquillamente dire che il prezzo da pagare per avere il prodotto**

**a casa il giorno stesso o entro le 24 ore successive dall'ordine è decisamente alto, una catena di produzione che sembra uno scenario infernale per garantire consumismo e produzione.**

In questo scenario va sottolineata la gravità del ruolo che giocano le agenzie interinali, che per Amazon sono Adecco e GI Group. Queste in fase di colloquio, tra le prime domande che fanno chiedono a chi si reca da loro se è disoccupato o meno, poiché con i disoccupati ci guadagnano di più. Senza tralasciare il fatto che per ogni persona che entra in Amazon tramite l'agenzia interinale, che è ben lontana dall'essere un ente benefico, questa guadagna una percentuale per ogni nuovo interinale assunto. Considerando che per 1500 dipendenti fissi si contano circa il triplo di interinali (senza considerare il continuo ricambio), i conti sono presto fatti. In più oltre alla percentuale per ogni interinale assunto l'agenzia prende degli incentivi fiscali per i 4 giorni di corsi di formazione online (retribuiti) che sono obbligatori prima dell'assunzione, che rappresenta un'ulteriore fetta della torta che prendono.

**Un altro punto che vorremo toccare con te sono i problemi di salute, che accennavi prima, malattie professionali, ecc. Quale è la situazione in Amazon?**

Dicono che da luglio, quindi dalla mia assunzione, ci siano stati 10 casi di Coronavirus, che però "sono stati fatti passare" come contagi non riconducibili ad un ipotetico contagio sul posto di lavoro, pertanto la produzione, non è mai stata bloccata, sarebbe stata una perdita troppo grande. Per gli infortuni quotidiani non dipendenti dalla pandemia è presente un'infermeria con medico interno aziendale. È capitato che qualche "runner" si sentisse male. Parliamo di operai che ogni giorno percorrono fino a 40 km nell'esercizio delle loro mansioni: cioè portare le merci allo stoccaggio con dei muletti manuali (detti "trans-pallets"). La norma è che se ti senti male ti mandano in infermeria e poi ti cambiano mansione, cercano di evitare, salvo per casi gravissimi, di chiamare ambulanze, questo per evitare problemi.

**Tutte le altre aziende che si occupano di logistica hanno reparti di facchinaggio molto ben organizzati e sindacalizzati e soprattutto molto combattivi, questa realtà di lotta in Amazon è conosciuta, se ne parla? Siete mai venuti a conoscenza di eventuali scioperi e blocchi della logistica che hanno in qualche modo rallentato il ciclo di produttività?**

No, in Amazon non è dato di sapere di scioperi o cose varie, il lavoratore è privo di qualsivoglia tutela, lì dentro si è un numero, per cui quello che a loro interessa è che tu sia produttivo, flessibile, presente, come già detto, senza tutele, "vai solo spremuto fino a che non ce la fai più".

**Quanti sono gli operai nello stabilimento Amazon di Passo Corese?**

Allora il Magazzino di Passo Corese conta 1500 dipendenti fissi (divisi in tre turni), assunti nel 2017 in occasione dell'apertura del magazzino e circa 6000 interinali. Tuttavia il numero degli interinali è variabile: come ho già spiegato non sempre gli viene rinnovato il contratto e spesso quando ciò avviene viene comunicato il giorno prima, o come nel mio caso due giorni dopo la scadenza; questo per evitare che gli interinali possano mettersi in malattia o possano compiere furti (ovviamente a dire di Amazon) in caso di non rinnovo. Sono presenti anche lavoratori immigrati sia interinali che fissi anche se non saprei quantificarne la percentuale.

### **Con quanti lavoratori sei entrato in contatto?**

Ovviamente con quasi tutti quelli che sono entrati a lavoro con me (perché prima di entrare siamo stati riuniti in una stanza), ma comunque bene o male essendoci turni di circa 2000/3000 persone a turno riesci ad interagire anche con qualche lavoratore a tempo indeterminato. Si stabiliscono rapporti di solidarietà con alcuni e con altri no. Una parte è più consapevole dei propri diritti e l'altra no. Ma il problema di fondo è che in Amazon, stante l'organizzazione del lavoro, è molto difficile ricavarsi spazi per stabilire dei legami abbastanza profondi con altri compagni di lavoro, ragionare su come organizzarsi per cambiare le cose in azienda ecc. Anche le pause, stanti le grandi distanze dello stabilimento, avvengono di corsa. Tutto è concepito in modo da evitare o comunque ostacolare l'interazione tra i dipendenti, in modo che il lavoratore lavori, lavori, lavori e basta. Addirittura prima del Covid era assolutamente vietato avere il telefono acceso durante l'orario lavorativo, in caso di necessità i famigliari potevano chiamare il centralino e chiedere. Ora con il Covid il centralino non è più attivo, è sempre vietato l'utilizzo ma è possibile tenerlo acceso per permettere comunicazioni urgenti.

### **Dov'è collocato il magazzino di Passo Corese?**

Ecco questo è un altro punto importante: lo stabilimento è situato in aperta campagna, molto fuori mano. Puoi lavorare in Amazon se sei automunito e non c'è possibilità di fermarsi con i compagni di lavoro fuori dallo stabilimento come accade spesso fuori dalle grandi aziende. Finito il turno devi andare subito via per evitare assembramenti ed oltre al "bar" della mensa interna non c'è nient'altro in cui ritrovarsi. A meno che non si facciano più di dieci chilometri per raggiungere i centri abitati.

### **La vera forza del colosso Amazon sono e resteranno sempre, come tu ci testimoni, i lavoratori. Da quali rivendicazioni partire per cambiare la situazione in Amazon in meglio per gli operai?**

La prima cosa che cambierei è la differenziazione cromatica dei badge per timbrare tra i dipendenti (blu) e gli interinali (verde), perché questo è causa di discriminazione e sfruttamento in modo molto subdolo. Perché in

caso di "necessità" di spostamento di postazione per aumentare la produttività, il capetto di turno va 9 volte su 10 a prendere il badge verde. Un unico colore per tutti! Vanno poi eliminati i feed back negativi per ogni minima cosa, che sono motivo di stress continuo per il lavoratore. Infine va combattuta l'organizzazione del lavoro vigente in Amazon votata al continuo sfruttamento, alla continua sopraffazione e pressione che il lavoratore subisce e che l'azienda promuove con le mansioni assegnate a capi e capetti che passano la loro giornata a girare e mettere sotto pressione. Il Covid ha peggiorato ancor di più le cose: al di là della mascherina che fa sudare ancora di più e che, ovviamente va portata anche all'esterno, bisogna passare il badge per ogni spostamento all'interno per "tracciare" i movimenti dei dipendenti in ogni momento. Di male in peggio con la scusa del tracciamento dei contatti.