



Riscoprire fiducia, diritti, solidarietà, valore del sindacato nel turbocapitalismo di Amazon

di Francesca Benedetti*

Amazon si è insediata sul territorio di Piacenza alla fine del 2011 ed è passata in pochi anni da 50 dipendenti agli attuali 1.800 a tempo indeterminato, con un supporto di personale somministrato che va dalle 400 unità a oltre 2 mila nei momenti cosiddetti «di picco»: Natale; il mese di settembre per i libri scolastici o particolari periodi in cui l'azienda decide di avviare delle promozioni speciali, come ad esempio il Prime Day.

Amazon non ha contratti a termine; non ha part-time se non in casi sporadici, quando, a causa infortuni o malattie, si è trovata costretta ad accettare la richiesta avanzata dal lavoratore; non ha apprendistato. Sono tutti quindi tempi indeterminati *blue badge* e somministrati *green badge*. Non hanno in appalto società terze e/o cooperative, tutto il magazzino è gestito da personale in forza all'azienda. È applicato il ccnl Terziario, salvo per un'area del magazzino (MPX8), dove ai lavoratori viene applicato il ccnl Trasporto merci.¹

I delegati Cisl che a tutt'oggi sono in azienda sono tra i veterani di Amazon. Possono vantare, infatti, un'anzianità ormai prossima ai 6 anni e questa è una vera rarità: il turn-over è infatti altissimo, anche se non è dovuto ai licenziamenti: Amazon non licenzia. Amazon «accompagna» il lavoratore a dare le dimissioni con tanto di campagna pubblicitaria alla fine di ogni picco di Natale, offrendo una buona uscita, che chiamano *The Offer*, di circa mille euro per picco lavorato. Ad accettare questa buona uscita, il lavoratore arriva stremato: non è un caso che la finestra, aperta fino al 31 gennaio, venga collocata dopo il picco di Natale... La nostra storia sindacale dentro in Amazon, inizia all'incirca a novembre 2014, quando vengo contattata, insieme alla collega Patrizia Orlandini di Fiscascat Piacenza, da un paio di lavoratori che incontro in una pizzeria per parlare dei problemi all'interno dello stabilimento.

Immediatamente comprendiamo la paura di essere scoperti da Amazon e la diffidenza nei nostri confronti, determinata dalle dicerie circolanti in azienda: il sindacato fa chiudere le aziende; il sindacato in un'azienda americana è vietato; il sindacato inganna i lavoratori e non li aiuta ecc. Considerazioni che mettono in luce, da un lato, l'avversione di Amazon verso il sindacato e, dall'altro, tanta paura, paura che il sindacato possa scoprire cos'è Amazon al di là di una bella copertina patinata, dell'immagine che vuole dare di un'azienda dove si lavora con sottofondo di musica e con aria condizionata d'estate e riscaldamento d'inverno... «Che fortuna, questo non accade in nessun magazzino», ripetono i dirigenti aziendali! Gli incontri si fanno più fitti, ogni sabato mattina, presso la birreria *La Fenice*, io e Patrizia,

* Segretaria generale Fiscascat Cisl Parma e Piacenza.

¹ Il 6 dicembre 2017 l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con un intervento la cui efficacia è tutta da valutare, ha definito il servizio di consegna pacchi di Amazon configurabile come «servizio postale», con possibili conseguenze rispetto all'adeguamento alle normative di settore e al tipo di contratto applicato a lavoratori e lavoratrici.



incontriamo gruppi di 10-15 dipendenti alla volta e ogni sabato il gruppo aumenta, convinti da coloro che abbiamo incontrato il sabato precedente.

Entriamo in Amazon grazie al passaparola e ai cosiddetti «pizzini» (le deleghe di adesione alla Fisascat Cisl, il sindacato di categoria che organizza il settore merceologico di gran parte dei lavoratori Amazon), come amano chiamarli i lavoratori con un po' di ironia che nasconde quasi un senso di colpa, come se in qualche modo stessero facendo qualcosa di illegale. I nostri 3-4 referenti fidati, non ancora Rsa ma che lo diventeranno di lì a poco, Franck, Gianpaolo e Filippo, fanno passare i «pizzini» nei corridoi (supervigilati da *lead manager* e *ops manager*) e negli spogliatoi. Incominciamo a raccogliere 20, 30, 40... 50 deleghe. Il tutto nel giro di 3-4 mesi. Le deleghe, nonostante l'invito insistente a inviarle da parte dei lavoratori, restano prudenzialmente chiuse nel cassetto della scrivania. Non voglio infatti esporre un gruppo di lavoratori alle rappresaglie dell'azienda; prima di spedirle ad Amazon, voglio arrivare a una soglia, diciamo, «di sicurezza», con lo scopo di tutelarli e per non rischiare di perdere la fiducia a fatica conquistata. Questi ragazzi hanno bisogno principalmente di due cose, fidarsi e sentirsi protetti.

Nel marzo 2016 invio le prime 50 deleghe e con esse la nomina di 3 Rsa: Gianpaolo Meloni; Filippo Marchesi e Frank Antonio Kouassi (oggi le Rsa sono 6: Iryna Korotyeyeva; Stefano Ponzini e Stefano Carlappi; ultimo entrato un *lead*, un capo reparto; abbiamo così aperto un varco nell'ultimo avamposto aziendale...). Nella dirigenza Amazon si scatena il panico.

I ragazzi vengono invitati a presentarsi all'ufficio Risorse umane e a fornire delle spiegazioni del motivo di quella decisione che mette in discussione il rapporto familiare, parafrasando Amazon, delle «porte aperte», ossia di un rapporto aperto, quasi fraterno che l'azienda ritiene di avere con i propri dipendenti. Va detto che gli stessi tre lavoratori, prima di essere Rsa per la Fisascat, avevano più volte varcato la soglia dell'ufficio del referente Risorse umane per lamentare situazioni non solo personali ma di carattere collettivo che necessitavano di intervento, senza ricevere alcun riscontro, anzi un invito a trovare soluzioni fuori da Amazon.

Il passaggio successivo è stata la richiesta di accesso nei locali aziendali per tenere l'assemblea sindacale. È a questo punto che ho capito veramente chi avevo davanti: un'azienda che esprime manifesta ignoranza di tutto ciò che attiene alle relazioni sindacali, priva di preparazione legislativa e contrattuale e quindi incapace di affrontare un confronto con le organizzazioni sindacali, rinviando tutto a decisioni da prendersi in altre sedi da parte di attori diversi di cui non conosciamo il «cast».

Ho dovuto minacciare di agire con un'azione per condotta antisindacale per poter far svolgere l'assemblea. Un'azienda di oltre 130 mila mq che giustifica il diniego all'assemblea sostenendo di non avere locali idonei a garantire la sicurezza per il personale che legittimamente poteva venire in assemblea.

La risposta da parte mia non si è fatta attendere. Ironicamente ho fatto presente che erano molto più ottimisti di quanto lo fossi io, che non avrei mai creduto di veder arrivare 1.200 dipendenti in assemblea. Tuttavia, per evitare loro il problema, sarei stata disponibile a fare 5 ore di assemblea così da ridurre la partecipazione, al massimo, a 240 persone per volta. È seguita una corrispondenza, caratterizzata da toni accesi e minacciosi, che dimostrava una totale assenza di competenza in materia sindacale, fino a quando, il giorno prima della data fissata, ci hanno comunicato la disponibilità a farci tenere l'assemblea in uno spazio a noi riservato: uno spogliatoio in cui il personale era costretto, a causa della mancanza di sedie, a sedersi per terra, con le legittime interferenze di altri dipendenti che, incuranti



del fatto che stessimo tenendo un'assemblea, andavano e venivano per riporre o prelevare i propri oggetti personali negli armadietti. All'ingresso dello spogliatoio, due manager per controllare e salutare il personale che entrava nello spogliatoio per partecipare all'assemblea, con il chiaro intento di dissuadere alla partecipazione.

Da allora il nostro lavoro è proseguito fra azioni antisindacali ai danni delle Rsa di ogni tipo: dalla persecuzione psicologica al demansionamento, all'umiliazione, fino allo spostamento in attività lavorative particolarmente usuranti che, secondo la loro stessa valutazione dei rischi, definisce una permanenza per un lasso temporale non superiore alle 2 settimane. Ci sono rimasti anche fino a 6 mesi.

Nel novembre 2016 abbiamo presentato una bozza di contratto integrativo aziendale che è stata ricevuta, letta e apprezzata, come ci ha comunicato l'amministratore delegato di Amazon, ma in nessun modo l'azienda si è resa disponibile ad avviare una trattativa; in concomitanza, abbiamo iniziato una vertenza allo scopo di ottenere il 4° livello retributivo come prevede il ccnl. Tutti i dipendenti Amazon vengono assunti al 5° livello come addetti alle operazioni di magazzino; il ccnl Terziario prevede uno scatto automatico al 4° livello dopo 18 mesi nella stessa mansione; dopo una lunga battaglia, con la busta paga di marzo 2017 tutti i dipendenti con almeno 18 mesi di anzianità hanno avuto il 4° livello e, nel mese di aprile, gli arretrati retributivi. Per i nuovi dipendenti Amazon riconoscerà, al compimento del 18° mese, il miglior trattamento economico, ottenuto grazie al coraggio di pochi.

Abbiamo vinto piccole battaglie quotidiane su una serie di questioni: straordinari, festività, organizzazione dei turni, esonero dal lavoro domenicale per le neomamme... ottenute, senza presunzione, dalla Fisascat Cisl e dal grande impegno dei suoi Rsa. Non si può non rilevare che le altre organizzazioni sindacali stanno godendo di glorie non guadagnate.

In Amazon c'è un grandissimo problema che stiamo cercando di risolvere con l'aiuto dell'Asl. Mi riferisco alle tantissime malattie professionali mascherate da malattie extralavorative che purtroppo, troppo spesso, nonostante i ricorsi, l'Inail non riconosce, mettendo in ulteriore difficoltà il lavoratore che deve subire ad esempio interventi per ernie, tunnel carpali, problemi ai tendini... rischiando, a causa delle prognosi e delle terapie prolungate, il licenziamento per superamento del comporta. Ancora più complicato è far riconoscere le malattie causate da stress. Ho pensato di iniziare una collaborazione in convenzione con uno psichiatra, per offrire supporto ai dipendenti che soffrono di crisi di panico, depressione e forti stati d'ansia per i ritmi stressanti e le pressioni subite, ad esempio, durante i cosiddetti *One To One*, che sono né più né meno che un confronto all'americana tra il manager e l'addetto che, secondo i loro standard, non rispetta la produttività definita giornalmente dal singolo manager e che mette in competizione le squadre di lavoro all'interno dell'azienda. La situazione descritta riassume mesi di lavoro, rabbia e frustrazione nel vedere che gli organi preposti alla vigilanza e le forze politiche più volte interpellate sono assenti. Tutto viene archiviato come una lagnanza del singolo dipendente, mentre invece il singolo è parte di decine, centinaia di dipendenti che necessitano di tutela.

Considerata la situazione di stallo, con Amazon che rinvia da mesi risposte alle tante richieste, con grande sofferenza, preoccupazione e coraggio, più di 500 lavoratori incontrati in assemblea lunedì 20 novembre ci hanno dato mandato a dichiarare uno stato di agitazione per tutto il mese di dicembre con il blocco degli straordinari e la proclamazione di una giornata di sciopero in concomitanza del Black Friday, il 24 novembre.

Lo sciopero ha visto la partecipazione di più di 500 dipendenti, nonostante i numeri dichiarati dall'azienda che parla del 10%, quindi di 180 dipendenti.



Al di là della reale adesione, riteniamo che sia stato un grande successo. Abbiamo fatto entrare le persone, la coscienza collettiva, dentro Amazon, oltre i tornelli, gli accessi e gli archi metal detector. Abbiamo fatto capire che dietro a un ottimo servizio di consegna in pochi giorni, ci sono delle persone che movimentano manualmente dai 18 mila ai 24 mila pacchi in 7,5 ore, che percorrono fino a 20 chilometri al giorno in uno stabilimento che si sviluppa su più piani, che vengono ammoniti e anche licenziati coloro che si permettono di parlare con un collega o si sono assentati per andare in bagno una volta in più di quanto si ritiene sia necessario e sufficiente, che a volte vengono portati via in ambulanza e ricoverati a causa del forte stress provocato dai manager che controllano i tempi ecc.

Lo sciopero aveva principalmente lo scopo di sensibilizzare l'opinione pubblica e gli enti preposti ai controlli sul fatto che Amazon non può, in cambio di posti di lavoro offerti, permettersi di non rispettare le nostre leggi, che in Italia non si baratta la salute in cambio di uno stipendio, pienamente guadagnato e sudato.

Ho parlato con numerosi giornalisti, e i più sono rimasti sbigottiti dai nostri racconti. Alla mia perplessità di come potessero non sapere, considerato che la stampa di tutto il mondo parla di questa azienda in termini di sfruttamento, di ritmi inumani, la risposta è stata sempre la stessa: «credevamo che in un paese come l'Italia, con la nostra storia, la nostra cultura del lavoro, tutto ciò non fosse possibile, non fosse permesso». Questo mi ha fatto capire che con il nostro sciopero abbiamo ottenuto ciò che volevamo: non un danno all'azienda, obiettivo mai tanto lontano dalla nostra volontà, quanto la solidarietà.

In conclusione, in questa esperienza, professionalmente assai stimolante, mi sono trovata proiettata in racconti letti sui manuali di diritto sindacale e nelle cronache sindacali degli anni delle rivolte di piazza. Sono in Cisl dal 1° luglio 2005, ma mai come oggi ho toccato con mano quanto sarebbe dura l'attività sindacale senza la Legge 300/1970, che ci offre tutti gli strumenti di tutela e ci consente un'agibilità sindacale fondamentale. Solo ora mi rendo conto di quanta riconoscenza, come lavoratrice prima di tutto e come sindacalista, dobbiamo a chi ci ha preceduto. In genere, non ci soffermiamo a pensare come sarebbe il mondo del lavoro se quella norma, quel ccnl, non ci fosse.

Oggi sembra tutto scontato, basta aprire il codice civile e troviamo, fra le leggi allegate, lo Statuto dei lavoratori. Poi accade che fai un viaggio a Poznań, in Polonia, e incontri, in un coordinamento sindacale europeo dei paesi in cui è presente Amazon, Solidarność che esprime soddisfazione nel commentare un accordo di collaborazione, così l'hanno chiamato, firmato con Amazon, dove di fatto regolano l'agibilità sindacale, ossia la possibilità di accedere in un locale messo a disposizione dall'azienda, con dentro le telecamere, per incontrare i lavoratori e la possibilità di avere un cellulare, Nokia di vecchia generazione che può solo fare e ricevere telefonate, per tenere i contatti con l'esterno; oppure scopri che negli Stati Uniti il tasso di sindacalizzazione all'interno di Amazon è dello 0%, perché per poter costituire la Rsa, ci deve essere almeno il 50% + 1 dei dipendenti iscritti, in siti che arrivano fino a 3 mila unità, impensabile!

Questa testimonianza è il racconto di un percorso, nella consapevolezza dell'importanza di una solidarietà globale tra sindacati e lavoratori in aziende multinazionali come Amazon, ma anche della centralità dell'essere partiti dal territorio, dai bisogni reali dei lavoratori, in una provincia, come quella di Piacenza, spesso lontana dai riflettori mediatici, che ha aperto una breccia importante, speriamo non estemporanea, nel silenzio sui diritti fondamentali calpestati nell'era del turbocapitalismo consumistico planetario.