

Collana Fuoristrada



Titolo originale *En Amazonie: infiltré dans le “meilleur des mondes”*
by Jean-Baptiste Malet
© Mille et una nuits, département de la Librarie Arthème
Fayard, 2013

Traduzione di Laura Minuto

ISBN: 978-88-98455-04-1

© 2013 Kogoi Edizioni s.r.l. – Roma
www.kogoiedizioni.com

Collana Fuoristrada – Prima edizione italiana: 2013

Progetto grafico: Stefano Mosena
In copertina: Omaggio a Saul Bass di Stefano Mosena
Stampato nel mese di novembre da Pintograf s.r.l. – Roma

Jean-Baptiste Malet

“En Amazonie”

Un infiltrato
nel “migliore dei mondi”



KOGOI

*Con l'avvicinarsi delle feste di Natale 2012,
a causa del picco di attività,
Amazon recluta migliaia di lavoratori interinali.
Per la prima volta in Francia,
un giornalista decide di infiltrarsi
in un magazzino logistico della multinazionale.
Viene assunto come interinale nel turno di notte.*

Tutti i nomi sono stati cambiati

I

Nel cuore di un immenso campo di cemento disseminato di insegne sbiadite e di cartelloni pubblicitari, quattro pneumatici bagnati scorrono sulla strada di una zona industriale. Il riflesso dell'ennesima rotonda si fissa sullo specchietto retrovisore, poi si restringe in una macchia che presto sparisce. Più avanti sulla destra, attraverso i tergicristalli, una forma grigia diventa netta. Sotto il diluvio, l'incrocio è segnalato da un cartello di ferro grondante:

AMAZON.FR
LOGISTICA

L'auto costeggia lentamente la rete metallica che circonda un'immensa costruzione in lamiera dalla quale fuoriescono decine di banchine di carico per pesi massimi. Nel parcheggio, dall'altra parte della rete, le numerosissime auto dei dipendenti sono perfettamente allineate e posteggiate a marcia indietro. Io seguo la stessa regola, spengo il motore, poi corro sotto gli scrosci d'acqua verso il luogo che il servizio stampa

della multinazionale americana rifiuta di far visitare ai giornalisti. Salgo una piccola scala di ferro e spingo una delle due porte di entrata. Eccomi al riparo dalla pioggia, davanti al banco della sicurezza dove è raggruppata una decina di guardie notturne in uniforme. Sopra la testa degli agenti di sicurezza è stata appesa una targa che ricorda l'inaugurazione del magazzino, avvenuta tre anni prima, sulla quale sono stati impressi, con inchiostro indelebile, gli slogan della multinazionale: uno di questi dice «Viva l'economia digitale!».

Dietro di loro, a circa 50 metri, 4 tornelli di ferro permettono di entrare nei reparti. All'inizio del corridoio, in prospettiva, si presenta un immenso baluardo di merci. Una quantità folle di scatole è accatastata su immensi pianali aerei. Questo formidabile ammasso è sostenuto da una colossale struttura metallica dipinta di blu attorno alla quale volteggia un operaio equipaggiato di un casco e una bardatura. La muraglia di manufatti si innalza in un gigantesco totem sotto una struttura in legno contro la quale serpeggiano condutture color rosso sangue. Dal cielo in lamiera pendono dei fili elettrici, perfettamente ordinati, simili a liane, che illuminano il magazzino come dei soli artificiali. Sotto questa brutta luce, si intreccia senza fine l'avvicendamento delle squadre di lavoratori.

Sbattono già le porte degli armadietti metallici. È ora. Prima di entrare nel magazzino, tutti gli operai lasciano gli spogliatoi e passano davanti a un gruppo di agenti di sicurezza con le grosse braccia incrociate; si sentono dei fruscii dai loro *walkie-talkie*. Dietro lo

schermo di un computer, un uomo in pullover color antracite scruta attentamente l'immagine di un lavoratore accovacciato che sta maneggiando alcune scatole di telefoni portatili nella zona di sicurezza. Giocando con il suo pizzetto, la guardia alza la testa rubiconda appena rasata solo per cambiare il canale di video-sorveglianza. Un altro uomo in nero, per ammazzare il tempo, batte sul palmo della mano sinistra l'estremità del rilevatore di metalli che tiene nella destra. I lucchetti con la combinazione che i lavoratori hanno appena chiuso oscillano ancora sulle porte degli armadietti metallici, compiendo gli ultimi movimenti di assestamento prima di fermarsi del tutto per molte ore. In uno di questi spogliatoi, un pannello sul quale sono attaccate alcune fotografie: sono gli slogan dei lavoratori pieni di parole inglesi. Spicca, in maiuscolo, lo slogan aziendale:

WORK HARD
HAVE FUN
MAKE HISTORY

Inspiro. Stringo il *badge* verde che pende dal mio collo, sul quale sono stampati il mio nome, cognome, la mia foto e il mio codice a barre, per inserirlo nel timbratore. Un rumore sordo avvia il meccanismo che mi autorizza a entrare nel magazzino. La mia coscia destra si schiaccia contro la fredda barra del tornello di ferro. Subito, la rotazione. Il mio respiro si ferma. Entro nella zona di lavoro, deciso a scoprire il segreto

che c'è dietro l'organizzazione minuziosa di Amazon e di tutte le sue attività logistiche.

Sul pavimento sono dipinte numerose linee segnaletiche di vari colori. Si allungano tutte davanti alla punta delle mie scarpe di sicurezza, fino a una distanza tale che svaniscono all'orizzonte. Una tra le altre, quella blu, serve a rendere sicura la circolazione dei pedoni e vieta il viavai dei numerosi mezzi di manutenzione. Non faccio altro che seguire la folla del personale assunto che cammina in mezzo agli *stock* sparsi nei magazzini, suddivisi in zone. La traversata avviene sotto un pesante silenzio; si sente solo lo scalpiccio delle scarpe sportive indossate dalla maggior parte degli operai, secondo il loro posto di lavoro. Di quando in quando, si scambia qualche parola. La camminata attraverso il capannone dura esattamente due minuti. Infine, ecco il timbratore dove occorre presentare nuovamente il proprio *badge*. Lo schermo mostra il nome del dipendente, l'ora esatta, e convalida tutto con un *bip*. Dopo il balletto delle dita e dei tesserini, ognuno raggiunge il semicerchio dei gilet arancio fluorescente che aspettano di essere indossati. Sono le 21:27. Esattamente entro tre minuti, la sirena generale, costituita da quattro note di xilofono amplificate, suonerà dagli altoparlanti e i *manager* annunceranno gli obiettivi di produttività di questa nuova notte di lavoro.

Siamo a Montélimar (Drôme), in un magazzino logistico del nuovo gigante dell'industria culturale. Campione del commercio su Internet, Amazon è il numero

uno mondiale. La leggenda dice che, nel 1995, anno del suo lancio, l'impresa non disponesse che del garage di 40 m² del suo fondatore. Ormai miliardario, eletto uomo d'affari dell'anno nel 2012 dalla rivista «Fortune», Jeff Bezos ha visto la sua impresa passare da due magazzini di 28.000 m² negli Stati Uniti nel 1997 a ben settantacinque nel mondo: la superficie delle sue unità logistiche così accumulate arriva a più di due milioni di m². E non smette di crescere. Amazon conta più di un centinaio di milioni di clienti. Il logo della multinazionale, una freccia che simbolizza sia un sorriso sia la «soddisfazione del cliente dalla A alla Z», è diventato l'emblema di un impero. Se tutti gli internauti conoscono la *home page* del celebre sito Internet, la maggior parte di essi ignora ciò che accade dietro il loro schermo, una volta confermato l'ordine, quando l'economia digitale – presunta virtuale – ridiventa reale.

Ora mi trovo nella cella 6, alzo la testa e contemplo il capannone. A Montélimar, lo stabilimento si distende su più di 36.000 m². «Stabilimento», perché i magazzini logistici di Amazon sono organizzati secondo una catena di produzione, con una divisione di compiti molto stretta. Lo stabilimento non produce merci, ma *produce* letteralmente pacchi. Qui, gli articoli, di natura estremamente diversa, che si trovano temporaneamente stoccati nel magazzino – libri, dischi, DVD, videogiochi, articoli di abbigliamento, elettrodomestici e molti altri prodotti ancora – sono la materia prima dei pacchi da produrre. In grandissima quantità. È per questo che vengono costituite due squadre di lavoro-

ri, strettamente separate e autonome l'una dall'altra. C'è quella del «ricevimento», chiamata *inbound*, in cui gli operai hanno il compito di ricevere e di stoccare nei magazzini i prodotti arrivati tramite il trasporto su strada. C'è poi il gruppo della «produzione», chiamata *outbound*, che preleva i prodotti dai diversi *stock* per metterli sulle linee di produzione. Su queste linee, un altro sottogruppo di operai del settore entra allora in azione: a esso è assegnata la fase di imballaggio. Occorre sapere che, per «stoccaggio», «prelevamento dallo *stock*» e «fase di imballaggio», si intende un *process* industriale informatizzato con standard tecnologici molto alti.

Percorro con lo sguardo i pannelli posti dietro ai lavoratori che formano un unico gruppo prima di raggiungere la loro postazione. Mentre aspettano gli obiettivi di produttività dati dai *manager* prima che cominci il turno di lavoro, tutti approfittano degli ultimi secondi per salutarsi o scambiare qualche parola. Dietro di loro, i pannelli luminosi mostrano cifre e record storici di produzione, liste di nomi, compiti, *process*, regole di sicurezza e curve: «1 10.000 prodotti spediti» in un solo giorno di attività è il record di questo magazzino logistico.

Osservo il gruppo dei lavoratori notturni che mi circonda. Questi visi sono quelli dei Francesi che sono venuto a incontrare. Invisibili per l'internauta che compra sul sito del commercio *on line*, sono alcuni delle decine di migliaia di operai di Amazon nel mondo. Ufficialmente, sarebbero più di 80.000, cifra alla quale si

aggiunge un grande numero di lavoratori temporanei. Queste donne e questi uomini creano la ricchezza di un'azienda che ha realizzato, nel 2012, più di 61 miliardi di dollari come giro d'affari su scala planetaria.

La potente sirena ha appena suonato. Non riesco a distogliere lo sguardo dall'incredibile convogliatore che troneggia in mezzo al capannone. Una piovra metallica, i cui quattro lunghi tentacoli rettilinei costituiscono le linee di produzione, finisce per convincervi che si tratta proprio di uno stabilimento nel senso tradizionale del termine. Un convogliatore con un nastro trasportatore molto sofisticato viene chiamato *slam*. È davanti a esso che gli operai chiamati *packer* realizzano ogni pacco, a mano, utilizzando scatole di cartone siglate “Amazon”; poi lo spingono sui rulli. Notte e giorno, tutte le notti e tutti i giorni, la piovra divora centinaia di migliaia di prodotti imballati nelle scatole di cartone sulle quali la macchina stampa solo l'indirizzo del cliente. Una volta che i pacchi arrivano all'altezza della sua bocca computerizzata, la piovra li smista su vari e immensi rulli industriali che, a loro volta, li inseriscono a spirale verso enormi carrelli. Su alcuni viene stampato «Deutsche Post» o «Royal Mail», perché i pacchi dei vari magazzini Amazon sono condivisi via computer. Un magazzino situato in territorio nazionale spedisce articoli destinati sia alla Francia sia all'estero, utilizzando più operatori postali in concorrenza tra loro. In Francia, il 50% del volume è affidato alla «Posta», secondo operatore per la spedizione di pacchi espressi in Europa. Amazon è un grosso cliente del

primo operatore postale francese, società anonima a capitale pubblico.

«Congratulazioni a tutti» inizia con voce tonica e allegra il *manager* che ha appena acceso il microfono. Istantaneamente tutti si irrigidiscono, tacciono e ascoltano. Sullo sfondo, dietro il gilet arancione fluorescente del *manager*, si innalza un gigantesco muro di pietra viva. La voce, trasmessa da un altoparlante in direzione dei lavoratori, si diffonde nell'immensità del magazzino. Gli operai con contratto a tempo indeterminato si distinguono dai lavoratori interinali perché indossano una giacca in pile grigia con la scritta ricamata "Amazon". Tutti gli sguardi convergono verso il superiore gerarchico: "Ieri notte abbiamo superato l'obiettivo! Se abbiamo potuto realizzare questa prestazione è grazie a coloro che ieri hanno accettato di fare delle ore di straordinario dalle 4:50 alle 5:50. Un grande, grandissimo grazie a tutti loro. Facciamo loro un applauso. (*Applausi pavloviani*). Questa sera, dovremo fare 19.000 pacchi, e gli ordini cominciano ad arrivare. Allora coraggio, buon lavoro e buonanotte a tutti".

II

Un mese dopo non ero ancora assunto in Amazon. Avevo comunque deciso di trovare un modo per esserlo. Perciò, occorreva che io mi stabilissi, temporaneamente, a duecento chilometri dalla mia abitazione.

Dal tranquillo vagone vuoto dove mi sono seduto, guardo scorrere, nel suo lungo corso, il Rodano e le sue rive corredate di infrastrutture moderne. Non voglio lanciarmi in questa avventura, che mi terrà occupato per qualche settimana, per il desiderio di compiere un'impresa, né per romanticismo. Lo scopo è svelare l'incomprensibile segreto che circonda le attività di questa società, faro del commercio *on line*. Alcuni mesi prima, stavo svolgendo un lavoro di monitoraggio, parte di un *reportage*, nei pressi del magazzino logistico; qui, i lavoratori che entravano e uscivano dal sito si rifiutavano sistematicamente di parlare se non per dire poche parole sulle loro condizioni di lavoro. Tutti, senza eccezione, ripetevano che non avevano assolutamente il diritto di esprimersi, che non erano autorizzati a dare la più piccola informazione sulla vita all'interno del magazzino: dovevo assolutamente contattare

il servizio stampa, il solo interlocutore autorizzato a rivolgersi a un giornalista. Il sito logistico, protetto da una squadra di guardie, sembrava chiuso come una base militare. Perché gli operai non potevano parlare della loro vita quotidiana alla catena? Delle loro condizioni di lavoro, benché il codice del lavoro permetta loro di farlo? Perché il cliente di Amazon dovrebbe ignorare del tutto l'organizzazione che sta dietro ogni suo ordine? Perché non dovrebbe avere alcuna idea dei lavori che vengono svolti affinché egli sia servito in tempo? C'è forse qualcosa da nascondere? Perché un giornalista dovrebbe accettare di basarsi su argomenti prestampati dalla multinazionale per scrivere i suoi articoli? Perché invece non verificare in prima persona questa realtà rubata agli sguardi?

In un mondo che si dichiara aperto e trasparente in virtù di Internet, dove l'informazione circola alla velocità della luce, presumibilmente senza nessun limite, ogni giorno si alzano, ovunque, alti muri che circondano le zone di produzione e diffusione della merce. Poco importa che si trovino in Cina o in Francia, queste zone non sono qualcosa di astratto: formano la rete vitale dell'economia mondiale. Ci lavorano delle persone ed è diventato impossibile riportarne le immagini o riferirne informazioni. Ciò avviene particolarmente in Cina, paese dove lo stabilimento Foxconn produce un grande numero di prodotti elettronici, tra i quali quelli di Apple o il lettore *Kindle* di Amazon. Significa che bisogna far credere che i giganti di Internet hanno rotto con «il vecchio mondo» dell'industria, con i camini delle fab-

briche fumanti e le bocche nere o grigie? Ben lontano dalla «fabbrica del mondo», in una società democratica come quella francese, non si capisce perché sarebbe vietato raccontare come lavorano degli operai di un sito industriale di Drôme. Bastava solo averne i mezzi.

Seduto in questo treno, ho dunque un solo scopo: scoprire il vero volto della multinazionale che sta dietro il suo motore di ricerca e le pagine del suo catalogo. Voglio incontrare le donne e gli uomini che lavorano all'interno dei suoi magazzini, l'organizzazione e il funzionamento dei quali sono segreti, deliberatamente chiusi ai cittadini.

Nel 2008, una giornalista del «Sunday Times», Claire Newell, si era infiltrata per una settimana in un magazzino inglese di Amazon. Ne aveva scritto un racconto edificante¹.

Il gruppo Amazon ha aperto in Francia il suo primo sito logistico di 47.000 m² il 31 agosto 2000, a Saran (Loiret), lo stesso giorno del lancio del sito Amazon.fr. Un secondo magazzino, a Montélimar, è entrato in servizio nel 2010 e un terzo a Sevrey (Saône-et-Loire), di 40.000 m², nel settembre 2012. Per la primavera del 2013, il gruppo Amazon prevede di aprirne un quarto a Lauwin-Planque (Nord). Quest'ultimo progetto comporterà la costruzione di un sito titanico di 90.000 m², soppiantando in dimensione e potenza tutti quelli già operativi sul territorio nazionale.

Durante il tragitto sul treno espresso regionale, leggo un'ultima volta gli articoli di giornale in mio pos-

1 C. NEWELL, *Revealed: Amazon staff punished for being ill*, «Sunday Times», 14 dicembre 2008.

sesto. Gli articoli sono proprio davanti ai miei occhi, specialmente quelli che annunciano che lo stato francese e gli enti locali hanno deciso di sovvenzionare la creazione del terzo magazzino francese di Amazon, cosa che prevedono di fare anche per il quarto, in fase di progettazione.

Nell'autunno del 2012, mentre molte librerie e centri culturali chiudono, Amazon vanta dei tassi di crescita a due cifre e investe senza tregua. Il suo fondatore, Jeff Bezos, se ne rallegra: «L'espansione della capacità di distribuzione di Amazon è la più rapida che sia mai esistita in tempo di pace»². Durante le feste di Natale 2012, per il solo territorio degli Stati Uniti, Amazon venderà fino a 300 articoli al secondo.

In Francia, a dispetto della Legge Lang, chiamata del «prezzo fisso del libro», che limita la possibilità di sconto sui libri al 5% del prezzo di vendita stabilito dall'editore, la concorrenza di Internet è una violenza incredibile, sia per librerie indipendenti, grandi o piccole, sia per chi una volta era *leader* della grande distribuzione specializzata in prodotti culturali (Fnac, Virgin, ecc.). Amazon applica, oltre allo sconto legale del 5%, la consegna gratuita dei libri ordinati dai suoi clienti. Queste condizioni di vendita sono già state oggetto di una battaglia legale. Nel gennaio 2004, il Sindacato delle Librerie Francesi (SLF) ha citato Amazon per violazione delle disposizioni della Legge Lang, per vendita sottocosto e concorrenza sleale, e danni nei confronti della professione delle librerie

2 R.-L. BRANDT, *Amazon, les secrets de la réussite de Jeff Bezos*, Paris, Éditions Télémaque, 2012.

indipendenti: nel 2002 e nel 2003, Amazon aveva condotto un'operazione commerciale che consisteva nell'offrire ai suoi nuovi clienti un buono di benvenuto di 5 euro, valido per tutti gli acquisti di un valore minimo di 10 euro. Nel 2006, al contenzioso si aggiunse la gratuità delle spese di spedizione, applicata dal 2002. L'11 dicembre 2007, in prima istanza, la società Amazon.fr fu condannata dal Tribunale delle Grandi Istanze di Versailles a pagare 100.000 euro, più interessi, di danni per vendita con premio illecito, vendita sottocosto e sconto illegale. La «vendita in perdita» mirava direttamente alla pratica della spedizione gratuita. Il giudizio, in prima istanza, stabilì che fosse proibita la spedizione gratuita dei libri per un periodo di un mese a partire dal giorno della decisione della giustizia o che fosse pagata una sanzione pecuniaria giornaliera; dopo tale periodo sarebbero state concordate, in merito a questo particolare punto, delle nuove condizioni di vendita. Invece, ciò non accadde. Mentre Amazon, per settimane, orchestrò una campagna per difendere i suoi interessi, fece una petizione e bombardò i suoi clienti di messaggi per far sì che essi infastidissero il Sindacato delle Librerie Francesi (SLF). La Corte di Cassazione, il 6 maggio 2008, in un caso simile che riguardava un altro venditore di libri su Internet, pronunciò una sentenza che mise fine a ogni contestazione su questo argomento: «L'assunzione da parte del venditore del costo della spedizione del prodotto venduto non costituisce un premio in conformità con le disposizioni del Codice

del Consumo». Vale a dire che la gratuità delle spese di spedizione non è una violazione della Legge Lang.

Il legislatore francese si era reso conto che stava assistendo alla scomparsa dei punti vendita fisici dei libri?

Amazon continuò al galoppo la sua espansione. Nel 2002, la quota del mercato della vendita di libri su Internet era del 2,2%. Oggi, l'Osservatorio dell'Economia del Libro indica, nella sua ultima sintesi del marzo 2012, che è arrivata al 13,1% nel 2010. Amazon intasca di gran lunga la fetta più grossa del commercio digitale del libro, la cui dimensione cresce con ritmo sfrenato, più di un punto di quota di mercato ogni anno. Secondo alcuni esperti del mercato del libro, Amazon vende da solo più dell'8% dei libri in Francia. Una *performance* fuori dal comune che sembra non fermarsi... Almeno fino a quando qualcosa non fermerà la sua espansione.

In origine, nel 1995, Amazon vendeva solo libri. In seguito, la multinazionale ha largamente diversificato la propria offerta. Basta una semplice visita sul suo sito Internet per convincersi che il libro non è più, e di gran lunga, il solo «prodotto» che la multinazionale propone ai suoi clienti. Attualmente, in Europa, Amazon vende tutto ciò che compra un consumatore, ad eccezione del cibo – cosa che invece non avviene negli Stati Uniti, dove Amazon ha cominciato a vendere anche prodotti alimentari. In Francia, Amazon.fr è semplicemente il numero uno della vendita *on line*. Con più di 11 milioni di visitatori al mese, le sue *performance* sono incentivate dalla crescita di un settore in piena espansione. La Fe-

derazione dell'e-commerce e della vendita a distanza, che raggruppa le imprese di settore, considera che le vendite su Internet hanno raggiunto nel 2012 un giro d'affari di 45 miliardi di euro e che circa 32 milioni di francesi, dei quali il 90% ha un'età compresa tra 25 e 34 anni, comprano ormai su Internet³.

Gli effetti economici della «rivoluzione digitale», tanto attesi e tanto decantati da alcuni, cominciano a farsi sentire, anche se nessuno è in grado di descrivere in modo preciso tutte le conseguenze e le interazioni che avverranno a lungo termine. Le librerie e le altre reti classiche di distribuzione dei libri sono oggi in grande difficoltà, se non in fallimento. Sembrano vittime di un fenomeno le cui conseguenze potrebbero essere tanto disastrose quanto quelle che hanno subito, in passato, i negozi di dischi. Si tratta della conseguenza della crisi economica del 2008 o della salita al potere di Amazon? È una trasformazione delle abitudini di acquisto o delle abitudini di consumo dei beni culturali? In quali proporzioni tale fattore è responsabile dei cambiamenti del mercato dei prodotti culturali? Ciò non toglie che potrebbe essere stato superato un limite. Rispetto ai canoni dell'economia digitale, la strategia di Amazon figura come una gemma che punta a rafforzare sempre più la sua posizione e viene osservata con molta attenzione.

L'esempio di Amazon dovrebbe pertanto far riflettere, dal momento che ogni cliente che compra un prodotto su Amazon.fr non paga quasi nessuna tassa allo stato fran-

³ Cifre della Federazione dell'e-commerce e della vendita a distanza (FEVAD): «Circa 32 milioni di francesi compra su Internet, cioè +1,4 milioni ogni anno», 15 novembre 2012 e «Bilan e-commerce 2012», 24 gennaio 2013.

cese. L'acquisto infatti non è soggetto alla TVA (Tassa sul Valore Aggiunto). Grazie a un'astuta strategia finanziaria, il cui segreto è conosciuto solo da brillanti consiglieri giuridici, Amazon.fr esercita un'attività commerciale in cui i clienti, gli *stock* (per la maggioranza dei prodotti ordinati) e i lavoratori si trovano, quasi tutti, fisicamente in Francia, mentre il denaro è in Lussemburgo. Motivo per cui, per gli esercizi dal 2006 al 2010, il fisco francese ha chiesto ad Amazon, nel 2012, 252 milioni di dollari (198 milioni di euro) di imposte arretrate, di interessi e di penali legati al suo giro d'affari realizzato in Francia e depositato all'estero.

Come sono le condizioni e l'ambiente di lavoro dietro lo schermo per i suoi milioni di dipendenti francesi? Durante tutto l'anno, molti giornalisti scrivono degli articoli che elogiano l'azienda americana. Occorre dire che l'evoluzione della sua quotazione a Wall Street, come la pubblicazione dei risultati raggiunti, offrono buoni motivi per valutare positivamente la sua posizione. Quanto a coloro che desidererebbero andare oltre l'analisi finanziaria, è molto spesso impossibile⁴, qualora ne facciano richiesta, visitare i magazzini della società. Amazon fornisce solo, di tanto in tanto, dei *reportage* fotografici dei siti logistici per mezzo di suoi

4 Come nel caso del giornalista del «Journal de Saône-et-Loire», a cui Amazon rifiutò la visita quando ci fu l'inaugurazione del magazzino logistico nel settembre 2012. Le rare visite ai magazzini organizzate da Amazon per i giornalisti avvengono nel contesto di comunicazioni aziendali, in occasione di visite strettamente riservate ad addetti stampa, durante le quali i lavoratori rispettano il divieto di parlare ai giornalisti, come previsto dal contratto. Cfr. anche: *Chalon: Amazon recrute "à l'américaine"*, «Journal de Saône-et-Loire», 2 settembre 2012; *Voyage en Amazonie*, Radio Campus Orléans, <<https://soundcloud.com/rco-amazonie/>>.

intermediari degli addetti stampa. Queste immagini, diffuse gratuitamente, sembrano soddisfare i giornalisti avidi di falsi *reportage* e interessati solo a riscrivere delle leggende. Perché questo segreto? È quello che cerco di scoprire, memorizzando accuratamente i miei articoli di giornale prima di scendere dal treno alla stazione di Montélimar.

III

In città, tutte le vetrine delle agenzie di lavoro interinale hanno esposto l'annuncio. Con l'avvicinarsi delle feste di Natale, in previsione del suo picco di attività, il magazzino logistico di Amazon-Montélimar, che conta 350 posti con contratto a tempo indeterminato, recluta 1200 lavoratori interinali per la mansione di «addetti alle operazioni logistiche». Ogni agenzia sembra disporre di un determinato numero di posti: alcune reclutano 100 persone, altre 150, altre ancora 200. Dopo una chiamata telefonica, l'invio di una *e-mail* con il mio *curriculum* e un secondo colloquio telefonico per poter procedere all'apertura di una pratica, ho appuntamento per un incontro di gruppo presso Adecco, una delle agenzie interinali che offre dei posti di lavoro in Amazon. L'incontro, della durata di circa due ore, ha sede direttamente in agenzia. Tutti coloro che hanno fatto domanda di lavoro prevedono di andare e tornare in giornata; alcuni vengono da Valence, prefettura di Drôme, situata a circa 50 chilometri da Montélimar.

“Per essere assunti da Amazon, occorre superare varie tappe” comincia Catherine con voce asciutta, agitando

le braccia sotto i suoi capelli neri. Alternando sorrisi di circostanza e naturale freddezza, la responsabile delle assunzioni continua: “Il primo passaggio è questo incontro collettivo. Vi fornirò le informazioni sulle condizioni di lavoro, sulla retribuzione e risponderò alle vostre domande. In questa fase, è importante restare solo se si è fortemente motivati. Insisto molto su questo. Voglio solo persone molto motivate. Dopo l’incontro, se siete molto motivati, vi sarà fissato un appuntamento per la seconda tappa. Si tratta di un test scritto, seguito da un colloquio individuale. Se supererete la seconda tappa, andrete a fare una prova in sede, direttamente in Amazon, per un esame pratico di lavoro. In totale, occorre avere un punteggio minimo di 17/20 per essere assunti e lavorare in Amazon. Se non doveste superare le prove, è possibile ripetere i test entro sei mesi, ma dovrete passare comunque sempre dalla stessa agenzia. Non dovette assolutamente trasferirvi in un’altra agenzia. Non deve esserci concorrenza tra le agenzie. Se dovessimo accorgerci che avete fatto domanda in altre agenzie, la vostra candidatura sarà bloccata e non potrete mai più lavorare in Amazon”.

Siamo in otto, tre donne e cinque uomini, a voler entrare a far parte di uno stabilimento del quale non sappiamo nulla. Un uomo, che ha oltrepassato la quarantina, si distingue dal resto del gruppo, gli altri hanno tutti meno di trent’anni. Seduti, ascoltiamo Catherine, in piedi, che parla senza sosta. Quando fa una pausa per riprendere fiato, un silenzio di tomba cade sul gruppo.

La presentazione comincia con alcuni dati ovvi dell'azienda: "È stata fondata a Seattle, la sua forza è nei termini di consegna". Poi Catherine ci comunica che le dimensioni del magazzino di Montélimar equivalgono a cinque campi di calcio. Poi passa molto rapidamente alle regole in vigore in Amazon. Quando ci spiega che l'azienda assume molti lavoratori interinali a partire dal mese di novembre, un ragazzo con le mani sciupate dal lavoro manuale la interrompe dicendo in modo provocatorio: "In generale, quando si assume molto, si licenzia anche molto, non è vero?". Catherine sdrammatizza replicando che le assunzioni sono dovute al fatto che ci sarà un aumento di lavoro prima di Natale. Durante questo incontro di due ore, ogni quindici minuti, la responsabile delle assunzioni propone, a chi lo desidera, di andarsene insistendo ancora sul fatto che ognuno è «libero» e che vuole solo persone «molto motivate».

"Vedrete – riprende Catherine – là è un po' come essere in America. Si usano molti termini inglesi con i quali dovrete familiarizzare. C'è un'altra cosa molto importante: in Amazon tutti si danno del tu. Sapete perché in Amazon tutti si danno del tu? Perché si lavora più velocemente quando si è in confidenza e non si ha paura di affrontare gli altri. Dovete dare del tu anche ai vostri *manager*, i vostri superiori. Dovete dare del tu anche al direttore, se si dovesse rivolgere a voi. Per quanto riguarda il lavoro, ci sono due unità. E per ogni unità, vi saranno proposte due mansioni. Potrete quindi scegliere tra

quattro mansioni per le quali poter fare domanda, anche se non sarete certi di ottenere il posto per il quale avete fatto richiesta. La prima attività è quella dell'*inbound*, il ricevimento: ne fanno parte coloro che allestiscono lo *stock*. Per questa attività vengono proposte due mansioni. La prima è quella di *each-receive*: è svolta da coloro che vengono chiamati *eaches*. *Eaches*, voi sarete in piedi per otto ore. È impossibile sedersi o appoggiarsi. Dovete conoscere l'informatica perché dovrete inserire dei dati. Poi c'è l'attività di *stow*. *Stower*, voi posizionerete gli articoli nello *stock*. Dei carrelli elevatori vi porteranno dei contenitori pieni di articoli. Sono per terra. Occorre sollevare questi contenitori, a volte pesanti, da terra. Non scegliete questa mansione se avete problemi alla schiena. In Amazon, gli articoli non arrivano a centinaia. Arrivano a tonnellate. Dovete essere molto concentrati e lucidi per otto ore. Una volta fatta la vostra scelta, vi insegneremo a gestire il lavoro in modo da ottenere dei buoni risultati. Sarete formati sulla qualità. La qualità? Avrete due secondi di tempo per verificare che un articolo non sia *damage*. Non dimenticate come sono gli americani. Loro non archiviano come noi. Noi, quando sistemiamo delle scarpe, le mettiamo con le altre scarpe. Loro le sistemano dove c'è posto”.

Effettivamente, in Amazon gli *stower* sistemano là dove c'è posto. Si tratta di un disordine organizzato dall'informatica in modo molto rigoroso. Ma torneremo su questo argomento.

“*Stower*, voi andrete nei numerosi corridoi di stoccaggio situati nelle diverse zone. In ogni corridoio ci sono vari scaffali, dal basso all’alto, con dei piccoli spazi, i *bin*”.

Per fare il leccapiedi, faccio notare a Catherine che anche da McDonald’s, per indicare il posto dove gli hamburger attendono il cliente restando al caldo, viene utilizzato il termine *bin*.

“Lei ha lavorato da McDo? Benissimo! La adoreranno!” si entusiasma, prima di proseguire: “C’è un numero per ogni fila. Poi una lettera per l’altezza di ogni ripiano. Poi un altro numero per l’esatta posizione nel ripiano. È come una battaglia navale in 3D. *Stower*, voi sistemerete gli articoli che sono sui vostri carrelli là dove c’è posto. Affinché il computer sappia dove li avete sistemati, utilizzerete il vostro *scanner* per scansionare il codice a barre che si trova davanti a ogni *bin*, poi posizionerete l’articolo. Ora vi presenterò le mansioni dell’*outbound*, la produzione. Quando sarete assegnati a una delle due unità, *inbound* o *outbound*, non potrete più cambiare.

In produzione c’è *pick* e *pack*. I *picker* e i *packer*. *Pick*, chi allestisce, *pack*, chi imballa. *Picker*, avete un carrello, un contenitore e il vostro *scanner*. Avete la lista degli articoli ordinati dai clienti, la lista degli articoli dei prodotti che dovete cercare sugli scaffali. Per otto ore di lavoro percorrete, ogni volta, più di venti chilometri a piedi. Rifletteteci bene. Venti chilometri a piedi, come andare da Montélimar a Pierrelatte. Vi muovete tantissimo. Sovente occorre accovacciarsi per prendere

degli articoli. Si devono anche trasportare prodotti pesanti. Attenzione al vostro stato di salute. L'altra missione della produzione è il *packer*. *Packer*, voi siete fermi per tutto il giorno. Voi imballate pacchi tutto il giorno. Vi verrà insegnata la procedura per mettere gli articoli tra le palle di carta stropicciata. Il rullo scorrevole – convogliatore – è molto sofisticato. Pesa i pacchi, li riconosce, attacca l'etichetta con l'indirizzo e rileva eventuali problemi. Se c'è un problema, un dispositivo spinge il pacco e lo fa cadere dal rullo, perché il cliente deve ricevere un pacco fatto bene, in tempo utile. Il compito di Amazon è servire il cliente al 200%. Se voi fate degli errori, potete essere rimproverati”.

Analizzo con lo sguardo i visi dei candidati. Tutti, con aria seria, hanno capito molto bene che il lavoro si preannuncia faticoso. Per scongiurare la visione dei volti preoccupati dalla sua presentazione, Catherine ripete fino alla nausea, tra le due informazioni: “Se decidete di restare, è perché siete motivati; voglio solo persone motivate e chiedo agli altri di andarsene, non li voglio”.

Si tratta di una retorica ben sperimentata. Dopo ogni frase-rimprovero, seguita dal silenzio, nessuno si muove. È questa la prova che tutti sono «molto motivati»? No. La ragione è molto chiaramente più prosaica. Dopo l'incontro collettivo, mi fermo a bere un caffè con la metà delle persone del gruppo. Tutti, senza eccezione, pensano che sarà come vivere «in prigione». Faccio conoscenza con Sylvain, un aiutante ragazzo abituato a lavorare nel campo delle costruzioni, che

mi spiega che un lavoro che dura un mese e mezzo «è sempre così». Poi c'è Amélie, ventiquattro anni, che ha studiato medicina per lavorare come aiuto infermiera, ma non trova lavoro nel suo settore. Poiché non vuole “rimanere senza fare niente, tra Amazon e niente, per ora meglio Amazon”. Incontro anche Eric, un uomo con gli occhi verdi, che si trova in una condizione economica precaria. Eric è il più vecchio di tutti quelli che hanno partecipato all'incontro e per questo cercherà, inutilmente, di pagare le consumazioni. Dopo aver lavorato molti anni in un'azienda di *hi-fi* ed elettrodomestici, ha avuto l'idea di mettersi in proprio, “un bel negozio gestito da uno specialista dove i clienti potevano venire consigliati nel migliore dei modi”, mi assicura, ancora un po' emozionato. Dopo un periodo in attivo, il suo negozio ha avuto “degli alti, ma soprattutto dei bassi”. Eccolo ora indebitato, divorziato, messo alle strette, ma determinato a uscirne. Gli resta solo la possibilità del lavoro interinale. Spera che i suoi anni di esperienza come lavoratore dipendente siano un patrimonio per lui che sogna di firmare, un giorno, un contratto a tempo indeterminato.

Attorno al tavolino del bar, dove, nonostante le numerose difficoltà che colpiscono questi lavoratori interinali, il calore umano sembra resistere, tutti ascoltano Eric, lo capiscono e lo incoraggiano affinché risalga la china. In merito all'occupazione, tutti sono pronti ad accettare tutto, senza riluttanza, per la semplice ragione, unanimemente condivisa, “che, in questo momento, c'è solo Amazon”.

Dopo questo caffè, non incontrerò più Sylvain, Amélie ed Eric. Dapprima perché il sito logistico è immenso. Ma anche perché la sua organizzazione divide gli operai in tre squadre, due di giorno e una di notte, ognuna delle quali è ripartita in due gruppi, i lavoratori del «ricevimento» e quelli della «produzione». Infine, perché i test selezionano i lavoratori interinali adatti a lavorare per Amazon e alcuni non saranno ritenuti tali. Ma soprattutto perché la natura stessa dei diversi posti di lavoro, così come la direzione di Amazon, ci isoleranno. Tutto ciò rende praticamente impossibile che si creino dei legami tra le persone, cosa che potrebbe essere un preambolo a una solidarietà di gruppo.

“Ora vi mostrerò un video di presentazione di Amazon” riprende Catherine dalla sala riunioni dell’agenzia interinale. Con il sottofondo di una musica rock ‘n’ roll, ci viene presentata la multinazionale e tutti i diversi posti di lavoro proposti. Il video vuole essere stimolante e pieno di brio. Scruto nell’oscurità le reazioni sui visi dei candidati, rischiarati solo dalla luce dello schermo. Scorrono immagini di capannoni grigi, scaffalature, scatoloni e sorrisi di lavoratori entusiasti. Tutto mi ricorda l’estetica totalitaria, versione Stachanov. Tutte le persone vicino a me hanno il volto abbattuto. La musica messa per stimolare, incrementare, dare il massimo e continuare a superare se stessi è come un oltraggio che bisogna subire. Il tutto viene tirato per le lunghe, ma nessuno si fa abbindolare. A ogni nuovo riff,

gli sguardi sono sempre più costernati. Qui tutti sanno che sarà molto difficile avere questo grado di entusiasmo finto. Tuttavia non c'è scelta. Bisogna guardare i *videoclip* che trasmettono un messaggio chiarissimo: Amazon offre un impiego a chi lo desidera; in cambio occorre sottomettersi a tutte le esigenze dell'azienda e sfinirsi con il lavoro. Catherine non è lì per dissipare le eventuali illusioni che potrebbero sussistere nella mente di chi ha appena visto la presentazione dell'azienda. È lì per ricordare che, nonostante le difficoltà, lavorare per Amazon è un'opportunità formidabile.

Dopo aver acceso la luce, Catherine distribuisce dei fogli da compilare e firmare senza discutere: rifiutare potrebbe comportare il rischio di non ottenere il lavoro. Si tratta di un accordo di riservatezza che impone il segreto a tutti i lavoratori che integreranno il sito logistico di Amazon. Poi ci vengono comunicati gli orari di lavoro delle tre squadre. L'orario del mattino è dalle 5:50 alle 13:10, quello del pomeriggio dalle 13:40 alle 21:00, la squadra notturna dalle 21:00 alle 4:50.

“Attenzione – dice Catherine – potrà esservi chiesto di venire a lavorare in un giorno di riposo, in un giorno di ferie e anche la domenica. In Francia, il salario minimo lordo è di 9,40 euro all'ora. In Amazon la vostra tariffa oraria lorda è di 9,725 euro”. Precisa inoltre che non sono previsti buoni pasto, premi di produzione, spese di viaggio e poi passa a illustrare il quadro disciplinare. Le regole sono molto rigide. Un'assenza o un ritardo, anche di pochi minuti, deve sempre essere giustificato. Se si è malati, anche solo per un giorno,

occorre presentare il certificato medico. Se la macchina non funziona occorre presentare una nota del meccanico. Se il ritardo non sarà giustificato verrà inviata una lettera raccomandata. Al secondo ritardo, avverrà la stessa cosa. Alla terza volta, si viene licenziati.

“Siete tutti motivati? Se supererete il test orale e il test in stabilimento, vi verrà concesso un contratto settimanale. Dovete essere molto efficienti, dimostrare che avete molta volontà. Se saranno contenti di voi, Amazon vi rinnoverà il contratto settimanalmente. Sarete chiamati il venerdì, al più tardi il sabato, per il lunedì. Se non verrete confermati, significa che c'è un problema nella vostra produttività e che non siete stati abbastanza efficienti oppure che c'è stato un calo di lavoro.

Ah sì, il parcheggio. Dovrete tassativamente rispettare il limite di velocità di 15 km/h, sia che veniate per il test sia che veniate per lavorare. Dovrete tassativamente parcheggiare a marcia indietro. Se doveste parcheggiare in modo errato o calpestare una linea bianca, avrete un primo avviso da parte della sicurezza. La seconda volta l'auto verrà rimossa.

Siete tutti motivati? Ora, per essere onesta con voi, vi parlerò dei lati negativi e positivi di Amazon. Negativi: i tempi di pausa sono corti. Il sito è molto grande: quando suona la sirena, avete appena il tempo di arrivare alla sala pausa, oltrepassare il tunnel di sicurezza e vi restano solo cinque minuti. Non potete mangiare durante il lavoro e ci sono solo due pause di venti minuti. È un lavoro di tipo fisico. Ci sono delle quote di

produttività da rispettare e siete controllati da vicino se non siete *speed*.

Ora i lati positivi. Primo il fatto di darsi del tu. Questo mette veramente a proprio agio, è un fatto positivo. Non avrete nodi allo stomaco, non avrete bisogno di chiedervi se siete ben integrati nell'azienda, perché darsi del tu facilita le cose. Un altro lato positivo è la mezza giornata di inserimento. Si viene subito introdotti nell'attività, vi spiegano il *process*. Un altro lato positivo è che ci si può sfogare. L'amministratore delegato non vuole che si arrivi ad avere i nodi allo stomaco.

Infine, ultimo lato positivo, vi verrà pagato il pranzo di Natale. Sia a mezzogiorno sia alla sera. Da questo punto di vista, in Amazon sono veramente migliori che nelle altre aziende francesi. In Francia, non fanno mai niente. In Amazon, com'è tradizione in America, si pensa ai lavoratori. Vengono organizzate delle tombole. In occasione della Festa della Musica, hanno pagato uno spuntino, hanno invitato dei gruppi e un piccolo circo. Le aziende francesi non lo fanno. In Amazon sono veramente simpatici. Per Pasqua, hanno organizzato una caccia alle uova nel parcheggio. Ogni dipendente ha ricevuto una gallina di cioccolato”.

IV

Vengo sottoposto a un test orale. Si tratta di rispondere in cinque minuti a delle domande scritte su fogli di diversi colori. Alcune sono a quiz. Calcolo, logica, sicurezza... Il cronometro parte appena si gira il primo foglio. Due domande presentano situazioni diverse. La prima chiede cosa bisogna fare se un collega di lavoro vi confessa di essere esaurito, dice di avere mal di testa e vertigini, ma continua, nonostante ciò, a lavorare. Rispondo che mi rivolgerai al mio superiore gerarchico senza prendere nessuna decisione. La seconda domanda è più personale e mette davanti alla possibilità che il lavoro non vi piaccia dal primo giorno. Cosa fareste? La miglior risposta che riesco a dare è: «Malgrado tutto porto a termine il mio contratto di lavoro interinale di una settimana».

Durante il colloquio spiego che sono estremamente motivato, dinamico e veloce. Devo indicare il posto per il quale desidero candidarmi. Chiedo di essere *picker*, in produzione. Voglio potermi muovere ovunque nel sito e camminare tra le scaffalature. In-

terrogato in merito ai venti e più chilometri da percorrere quotidianamente, mi dimostro zelante e dico di essere molto sportivo. Ottengo un appuntamento, dieci giorni dopo, per il test nello stabilimento. Questa volta scommetto che sarò assunto. Preparo la valigia e la metto nel bagagliaio della macchina. Cercherò una sistemazione a Montélimar. Devo essere pronto per il giorno del test nel magazzino di *Amazon Logistica*.

Eccolo. L'aspetto esterno è quello di una costruzione industriale contemporanea, con immensi pannelli in lamiera che ricoprono sezioni di calcestruzzo poroso. Nell'angolo superiore sinistro della facciata si trova l'enorme logo nero e arancione di Amazon. Al momento del test nello stabilimento, incrocio una lavoratrice interinale che era presente all'incontro collettivo, Sophie, con la quale non avevo ancora parlato. Sophie ha lavorato in un *fast food* quando era studentessa. Mi spiega che, a poco a poco, è riuscita ad aumentare le sue ore di lavoro nel locale per poter essere economicamente indipendente dai suoi genitori e poter andare a vivere con il suo compagno. E poi? Ha semplicemente abbandonato i suoi studi, cosa che oggi rimpiange amaramente, poiché "il *fast food*, non è una vita". Il lavoro interinale è la sua sola fonte di guadagno. Si trova qui per fare il test in Amazon e ha chiesto di essere *stower*. Attende pazientemente, seduta su una sedia accanto alla mia. Probabilmente, sia che passeremo o no il test, io e Sophie non ci rivedremo più in Amazon.

Al momento del mio test, incontro un altro lavoratore interinale, Ali, che non vedrò più durante la notte. Le nostre candidature sono state esaminate in base alle attitudini di *picker* e di *packer*. Per il test di *picker*, si tratta dapprima di andare a cercare sugli scaffali gli articoli indicati su una lista. Per l'esame sono stati allestiti dei piccoli scaffali in miniatura sul modello di quelli veri. Vecchi libri rovinati e dischi rotti servono come prodotti di prova. Bisogna prelevarli in funzione dei riferimenti numerati dei *bin* scritti sulla lista e rispettarne le quantità. Per il test di *packer* bisogna imballare dei CD, dei libri e delle cassette nelle scatole. I due test vengono cronometrati. Vengono giudicati «l'attitudine», il tempo e la qualità del lavoro... Io perdo volontariamente un punto, dimenticando una fattura durante il test di *packer* per aumentare la possibilità di essere *picker*. Ottengo il punteggio di 19/20, come Ali. Tutti e due abbiamo superato il test e ora possiamo essere assunti da Amazon. Dopo il test, Ali mi spiega che quest'inverno vuole mettere da parte dei soldi perché il prossimo anno vuole iscriversi a un corso per ottenere il diploma BTS (Brevetto di Tecnico Superiore). Ora guardo con circospezione la responsabile delle assunzioni di Adecco. Apre la mia pratica, verifica che contenga tutti i documenti necessari, compresa la mia fedina penale pulita. Appoggio la schiena contro il muro e guardo l'obiettivo. Il flash di una macchina fotografica digitale mi acceca. Ormai devo solo

Jean-Baptiste Malet

aspettare la telefonata per l'assunzione. Sulla copertina della mia pratica una mano ha scritto con una penna a sfera:

PICKER

V

Sul mio giornale di bordo non ho riportato nulla delle interminabili giornate di attesa che sono seguite e non conservo altri ricordi se non quello di aver camminato a lungo nel giardino pubblico di Montélimar, dove mi fermavo a leggere al freddo. Ero inattivo, senza niente da fare, guardavo a lungo i germani sonnolenti con il becco sotto l'ala o che si lasciavano trasportare sul mare. Questo periodo di inattività, eminentemente malinconico, derivante dal fatto di aver superato il test in stabilimento, è il prezzo che devono pagare molti lavoratori interinali. Alcuni lavoratori temporanei mi hanno confidato in seguito che, nei giorni in cui aspettano instancabilmente la chiamata dell'agenzia di lavoro interinale, il telefono diventa il prolungamento della loro mano. Un periodo durante il quale non se ne separano mai, per nessun motivo.

Impaziente, sette giorni dopo aver superato il test, spingo la porta dell'agenzia di Adecco. Inutilmente. Mi spiegano che il via alle assunzioni viene dato dal servizio risorse umane di Adecco e non dalle agenzie di lavoro interinale.

Uscendo, sotto una pioggia fine e fredda, tra visi luminosi, vedo per caso quello di Sophie, seduta sulla terrazza di un bar, in compagnia di tre amici, venuti anche loro a chiedere informazioni all'agenzia. Stanno sorseggiando un caffè fumante e mi fanno dei gesti invitandomi a unirmi a loro. Avevo già incontrato Sophie due volte, nella stanza dell'incontro di gruppo e nella sala d'attesa del test in stabilimento. Lei e i suoi amici abitano nei dintorni di Valence. Hanno perciò dovuto sostenere parecchie spese di viaggio di andata e ritorno, compresa la benzina e l'autostrada, per partecipare al primo incontro informativo e ai due test. Tre viaggi, ai quali bisogna aggiungere la trasferta di oggi.

Sophie mi spiega che Amazon metterà a disposizione un pullman per i lavoratori che abitano a Valence e dintorni. Dovrà alzarsi alle 3:30 ogni mattina per iniziare a lavorare alle 5:40. "Alcuni amici mi avevano avvertita, so già che laggiù sarà un massacro, ma in questo momento, va bene così", mi spiega. L'abbonamento al pullman noleggiato da Amazon è a pagamento. I dipendenti che risiedono nei dintorni di Valence, che sceglieranno questo tipo trasporto, pagheranno 75 euro al mese. Invece, se Amazon chiederà a Sophie di andare a lavorare di domenica – cosa che si verificherà durante il suo incarico – dovrà andare con i propri mezzi. La ascolto e mi accontento di annuire con sguardo solidale. Cerco di riprendere la conversazione per dare la parola agli altri. Si fa presto a spiegare la loro situazione economica. Sono tutti di-

soccupati e cercano lavoro. Uno di loro ha fatto degli studi universitari e ha una laurea in lettere moderne. Mi sembra di capire che a causa di un periodo di depressione ha rimandato fino a ora il suo progetto di diventare insegnante, anche se non ha abbandonato l'idea di superare il concorso di Pubblica Istruzione. Nel frattempo gli serve “trovare un lavoro, qualcosa che gli permetta di mantenersi”.

Le nostre tazze sono vuote. Noto i capelli rovinati di Sophie che giocherella nervosamente con il cucchiaino; lo appoggia solo per arrotolare una sigaretta che fuma subito dopo. “Ci chiameranno la vigilia per cominciare il giorno successivo, come se non potessero dircelo prima. Una volta mi è capitato che l'agenzia mi chiamasse al mattino per cominciare il pomeriggio. I lavoratori interinali sono solo dei tappabuchi” afferma con le labbra screpolate scurite dal tabacco. Sopra le nostre teste volano centinaia di storni. “Nessuno di noi è così ingenuo da farsi abbindolare dalle loro stupide galline di cioccolato o dalla fregatura di darsi del tu. Ma non si trova niente di niente, quindi per ora è così. È la vita”.

VI

Se sognate una carriera in un ambiente dinamico che si trasforma rapidamente, Amazon ha dei posti da offrirvi. Tutto va veloce nel lavoro, evolve, richiede costantemente di superare se stessi. È molto simpatico lavorare in Amazon. Allora venite a visitarci, venite a parlare con noi. Venite a raggiungerci in Amazon.

Allan Lyall,
vicepresidente dell'Organizzazione
Amazon Europa

Voi non dovete divulgare alcuna cifra o informazione relative alla nostra attività all'esterno dell'azienda, compresa la vostra famiglia.

Lettera di benvenuto ai dipendenti

Miracolo, il telefono suona: “Buongiorno, sono Catherine di Adecco. Lei è sempre disposto a lavorare per Amazon?... Sì? Bene, comincerà domani sera, nel turno notturno, alle 21:30, per l'inserimento. Sì, ho disponibilità solo per il turno notturno... Non sono sicura di avere altri posti... Prendere o lasciare. Ok, allora venga domani mattina a prendere le scarpe e il libro di benvenuto”.

La mattina successiva ho ritrovato il mio entusiasmo. Con una scatola di cartone contenente le mie

scarpe di sicurezza sotto il braccio, lascio l'ufficio dell'agenzia di lavoro interinale installato in un apposito prefabbricato nel parcheggio di Amazon, all'entrata del magazzino logistico. Adecco è il *leader* mondiale dei servizi di risorse umane. In Francia, conta 3.500 dipendenti e recluta 100.000 lavoratori interinali ogni settimana per le sue 29.000 aziende clienti: Amazon è tra queste; ormai sono un dipendente di Adecco per conto di Amazon. Nel 2011, la multinazionale ha realizzato un giro d'affari di più di 21 miliardi di euro e di 519 milioni di euro come risultato netto. Con *Randstad* e *Manpower*, Adecco è uno dei grandi gruppi che controllano il mercato del lavoro interinale in Francia.

Sono ufficialmente assunto, benché non abbia preso visione del mio contratto di lavoro e, nonostante la mia richiesta, non lo abbia ancora firmato. Non conosco neanche la paga oraria esatta con la quale viene remunerato un lavoratore del turno notturno. Riceverò in seguito il mio contratto per posta, due settimane dopo aver cominciato la mia attività. Ho dovuto fornire il certificato medico; dovrò dunque camminare a piedi per venti chilometri dopo aver cominciato il mio turno. Non ho dovuto effettuare visite con i medici del lavoro né prima della mia assunzione né durante il resto della mia attività⁵. Ho inoltre scoperto che altri lavoratori temporanei sono nella mia stessa situazione.

Ho sotto gli occhi il mio programma di lavoro. Questo incredibile documento mi è appena stato

⁵ Catherine mi telefonerà una volta durante il mio incarico per propormi una visita medica. Sapendo che sono inserito nel turno di notte e che finisco il lavoro alle 4:50, mi proporrà un solo appuntamento alle 9:00 del mattino.

consegnato e indica gli orari che dovrò rispettare. Le squadre notturne lavorano dalle 21:30 alle 4:50. La settimana comincia la domenica sera. Non ci sarà rotazione con le altre squadre. Scopro con stupore che il ritmo sarà di cinque notti consecutive ogni settimana fino a metà novembre. Dopo, questo ritmo erculeo aumenterà ancora. Passerà da cinque a sei notti di lavoro ogni settimana fino a Natale. Questo periodo di sei notti di lavoro alla settimana corrisponde a 42 ore di lavoro notturno settimanali. A questo ritmo potrebbero aggiungersi eventuali ore straordinarie, regolarmente proposte ai lavoratori interinali dai *manager*. Accettare di fare queste ore straordinarie quando si è lavoratori interinali è una cosa molto apprezzata, soprattutto se si spera di ottenere, in seguito, un posto stabile e lavorare con contratto a tempo indeterminato in Amazon. Qualche ora dopo attraverso di nuovo il parcheggio con le auto, ormai immerse nell'oscurità, posteggiate a marcia indietro. Infine spingo la porta del magazzino per la prima volta. Ecco l'immenso reparto delle merci. In questa cattedrale in lamiera, piena di scatoloni di cartone e di plastica, è molto difficile resistere alla voglia di alzare la testa, tanto lo spettacolo è impressionante. Al banco della sicurezza, recupero la chiave magica: il mio *badge* personale, di colore verde, senza il quale sarebbe impossibile penetrare nel cuore della cittadella. C'è scritto in inglese che, in caso di smarrimento, dovrà essere spedito all'indirizzo di una casella postale di Seattle, nello Stato di Washington, Stati Uniti.

Quella notte, dopo essere passato nello spogliatoio, incontro i nuovi lavoratori interinali che saranno integrati, come me, nella sezione della «produzione». Faccio conoscenza con Mounir e Ibrahim, entrambi circa trentenni, e con Christophe, cinquantenne. Ibrahim mi dice di essere incatenato in attività di lavoro interinale. Ha appena finito un contratto per una grande azienda di prodotti surgelati. Christophe ha i capelli arruffati ed è molto timido. Non riuscirò mai né a farlo sorridere né a parlargli. In Amazon, Ibrahim e Christophe saranno *packer*. Mounir, alto e forte, è *picker*. Abituato a lavorare come agente di sicurezza, ha anche superato una selezione per lavorare come imbianchino nella centrale nucleare vicino a Tricastin. Questo, oltre al suo lavoro di notte in Amazon; a volte, infatti, lo vedrò timbrare appena in tempo alle 21:30, dopo aver lavorato tutta la giornata. Ne capirò il motivo in seguito, dopo essermi guadagnato la sua confidenza. Durante le pause nelle nostre notti di lavoro, Mounir mi racconterà che il motivo per cui deve lavorare così tanto è che è indebitato. Una volta aveva uno *snack-kebab* con un socio nel centro di Montélimar. Questo socio si è dimostrato un imbroglione e lo ha derubato di una grossa somma di denaro liquido. “Sai – mi dirà Mounir – a me piace essere calmo e vivere tranquillo. Nella vita ho dei valori, il senso della famiglia e dei principi. Allora, piuttosto che andare a cercarlo con un coltello, preferisco lasciar perdere. Ma lui ha avuto fortuna a trovare me; tutti mi dicono di fargliela pagare. So dove abita, potrei andarci quando voglio, se lo volessi. Ma

i soldi non sono la cosa più importante nella vita. La cosa più importante è poter essere tranquilli. Ho solo voglia di stare con mia moglie, senza perdere la testa e senza pensare a questa brutta storia. In alcuni mesi avrò riguadagnato il denaro perso e volterò pagina”.

La notte comincia con una breve presentazione di Amazon, tenuta da un *manager* delle risorse umane. Veniamo a sapere che il magazzino si chiama MRS-1, da pronunciare *MRS-One*, perché i magazzini del sito hanno il nome dell’aeroporto più vicino. Qui a Montélimar è l’aeroporto di Marsiglia.

Il *manager* continua con l’informazione più importante che ci deve dare, la procedura da seguire in caso di perquisizione dei lavoratori:

“Al termine di ogni ciclo di lavoro sul *floor* – spiega freddamente – quando andate in pausa o quando finite il turno, passerete lo *screening*”. Il *floor*, letteralmente il «pavimento» indica la totalità dello spazio di lavoro, esclusi i servizi amministrativi. Lo *screening*, letteralmente, «proiezione» o «controllo» è simile al *check-point* di un aeroporto. L’unica differenza rilevante è che, in Amazon, questi *check-point* non servono a individuare la minaccia di un attacco terroristico e i controlli non vengono effettuati da guardie giurate come negli aeroporti. No. Questi controlli sono gestiti da una società privata e hanno il solo obiettivo di individuare qualsiasi potenziale furto possa essere commesso dai dipendenti. È per questo motivo che tutti i potenziali ladri, costituiti dai dipendenti, vengono passati al pettine.

Il *manager* spiega: “Nel sito sono proibiti orologi,

gioielli, occhiali da sole... Non dovrete avere niente in testa, i capelli dovranno essere legati, è permessa solo la fede nuziale ma potrebbe farvi perdere tempo durante lo *screening*”.

“Ogni volta che andrete in pausa o lascerete il sito per tornare a casa, tre volte al giorno, passerete attraverso il tornello di uscita. Ogni volta che striscerete il *badge* al tornello di uscita, si accende una luce. È formata da due lampadine. Una verde e una rossa. Si tratta di due controlli casuali. Se la luce è verde potete passare, se la luce è rossa dovete dirigervi verso lo *screening*. Allo *screening* dovrete vuotare le tasche e passare sotto un tunnel di rilevamento metalli come negli aeroporti. Se l’allarme suona, un agente della sicurezza vi controllerà con il *body scanner*. Se lo *scanner* individua un oggetto metallico, è necessario sapere subito di che oggetto si tratta. Altrimenti, verrete perquisiti. Se rifiutate la perquisizione, chiameremo un poliziotto. Se rifiuterete una perquisizione, vi esporrete a delle sanzioni”.

In Amazon questo sistema di controllo è stato perfezionato con molta cura. Non per niente, una delle porte d’accesso al magazzino è indicata come «Entrata Polizia». Nonostante la denominazione di «controllo casuale», occorre precisare che alcune categorie di lavoratori sono più controllate di altre. Un *manager* mi spiegherà, infatti, che i lavoratori interinali sono più controllati rispetto a chi lavora con contratto a tempo indeterminato, così come quelli di livello più basso – gli *associate* – sono più controllati rispetto ai *lead* e ai *manager*, superiori nella scala gerarchica. Nella media

delle varie notti e dei tanti passaggi ai tornelli di uscita, i miei colleghi Mounir e Ibhram saranno controllati più volte di me. Sarà stato un caso? Comunque a loro non importa. Mi è impossibile affermare che questa cadenza di controlli, più frequente per loro che per me, sia il risultato di una scelta deliberatamente fatta dalla Direzione. Forse questa differenza di trattamento è semplicemente la conseguenza di «controlli casuali». Sono loro i due lavoratori con i quali ho avuto più a che fare durante il mio incarico, probabilmente per il fatto che siamo stati assunti insieme. Generalmente chiacchieravo con loro durante il tragitto per andare in pausa o per uscire.

In un altro magazzino logistico di Amazon, quello di Saran, il sindacalista della CGT (Confederazione Generale del Lavoro), Clément Jamin, afferma di essere stato perquisito il 22 dicembre 2011 nel suo posto di lavoro, all'interno del magazzino, e di aver atteso più di sei ore l'arrivo di un poliziotto. Racconta che questo poliziotto non è mai arrivato. In seguito è stata fatta una denuncia da parte della CGT, seguita da un comunicato stampa nel quale la CGT di Loiret afferma: «I rappresentanti del personale che fanno parte della CGT sono il bersaglio della Direzione di Amazon poiché hanno fatto una campagna per far rispettare la regolamentazione in vigore per le videocamere. Anche per i controlli casuali ai tornelli d'entrata e di uscita del personale devono essere fornite delle informazioni precise ai dipendenti, che possono rifiutarsi di sottoporsi ai controlli. La specificità dell'attività economica

di Amazon e del centro logistico non permette al datore di lavoro di influire sulla dignità del dipendente. I lavoratori hanno dei diritti, i lavoratori non sono dei ladri! I rappresentanti del personale della CGT hanno rifiutato a più riprese le perquisizioni fisiche con lo scopo di far rispettare i diritti di tutti i dipendenti, come precisa la legislazione del lavoro e la regolamentazione in vigore sulle perquisizioni nelle aziende»⁶.

In seguito, Simon, un sindacalista della CGT di Montélimar, mi informerà che il capo della sicurezza privata del magazzino logistico è un ex militare. Mi dice che c'è stata una denuncia. Secondo lui, nei controlli casuali basta configurare il dispositivo con dei nomi qualche minuto prima dell'uscita dei lavoratori: “Se qualcuno vede qualcun altro fare qualcosa di sospetto tra le scaffalature e lo segnala al *lead* o al *manager* viene lodato, anche se non ci sono stati furti. Questo permette di ottenere dei vantaggi per aver collaborato, per aver dimostrato di essere una persona affidabile sulla quale si può contare. L'accusa, vista dall'esterno, è qualcosa di sporco e indegno, ma quando si vive ogni giorno del mondo di Amazon, ti abitui. Alcuni non lo faranno mai, altri invece, qui, si rivelano essere delle vere merde... Secondo me, non è solo il fatto che le persone sono puttane. Tutto questo sistema ultra competitivo li incita a diventare puttane”, dichiara Simon.

Il *manager* a cui mi rivolgerò per avere informazioni a riguardo negherà l'esistenza di questa pratica di denuncia allo *screening*. Difficile scoprire la verità. Co-

6 Cfr: il comunicato stampa della CGT Loiret, 9 febbraio 2012, <<http://fr.calameo.com/read/001058233f/6e7021f28f>>.

munque, constaterò di persona che effettivamente viene apprezzato riportare, in modo discreto, il comportamento sospetto di un collega al superiore gerarchico. Una notte, durante la mia seconda settimana di lavoro, ho visto e sentito un dipendente denunciare i suoi colleghi al suo superiore. Uno di loro, in particolare, definito dal delatore “menefreghista e fannullone”. Il *manager*, al quale lo spione si era rivolto, sembrava molto soddisfatto di queste informazioni. Dalla scaffalatura in cui mi trovavo e osservavo la scena, ero sbigottito. Contro tutte le aspettative, il delatore era molto apprezzato dal suo superiore per la sua denuncia: “Grazie, so che posso contare su di te”, gli disse con un sorriso di approvazione mettendogli una mano sulla spalla.

In Amazon è diffusa l'ipocrisia, nonostante i valori che vengono sbandierati ogni sera nei discorsi dei *manager*, prima di prendere posto. Qual è la frequenza, quali sono i parametri dei controlli allo *screening* e verso quali categorie di lavoratori sono rivolti? Impossibile saperlo. Sembra tuttavia che i sospetti siano rivolti maggiormente ai dipendenti delle posizioni gerarchiche inferiori, notoriamente i lavoratori interinali. Questo sospetto, tangibile tra il personale, è vissuto come un trattamento illegale, una discriminazione sociale.

Gli ex militari sono i destinatari di un programma loro dedicato e sembrano essere tenuti in grande considerazione. «Noi cerchiamo attivamente dei *leader* capaci di inventare, di vedere in grande, di passare all'azione e di dare dei risultati in nome dei nostri clienti»,

afferma il fondatore e amministratore delegato Jeff Bezos sul sito delle assunzioni. «Questi principi sono certamente uguali a quelli di uomini e donne che si arruolano nell'esercito per servire il loro paese. L'esperienza di questi *leader* ha un valore inestimabile nel nostro ambiente di lavoro in continua crescita»⁷.

Nella sua comunicazione, l'azienda afferma che i principi che organizzano la sorveglianza sono simili a quelli validi nell'esercito: «*Leadership*, Disciplina, Organizzazione. Se lasciate l'esercito, avete perlomeno queste qualità. E potete mettervi al servizio di Amazon. Se avete esperienza nell'esercito, condividete certamente i nostri valori. I nostri metodi di lavoro non dovrebbero crearvi difficoltà. Potrete facilmente utilizzare le capacità di condottieri che avete acquisito per uno dei ruoli che vi proponiamo».

L'avvertimento del *manager* delle risorse umane è finito. Prende la parola Justine, una delle nostre formatrici. Malgrado il suo viso pallido e i suoi occhi circondati da rughe profonde, emana una tale energia che sprigiona una certa allegria. Con la testa inclinata, arrotolando con l'indice una delle sue trecce, ci presenta la *safety school*, il corso in cui sono state riassunte le regole di sicurezza, elencate su alcuni pannelli, che legge una dopo l'altra, prima di farci riempire un questionario di verifica. Ora è il momento di fare una visita guidata del magazzino.

7 Sul sito Internet di assunzione *Amazon carrière*, <amazon-operations.fr>, cfr. in particolare la scheda *Reconversions militaires*. Cfr. anche la pagina *Amazon Warriors* dedicata alla conversione dei soldati americani, <facebook.com/AmazonWarriors>.

Tra due importanti informazioni e l'inizio della lunga camminata attraverso il capannone, faccio conoscenza dei miei colleghi e scopro l'alveare in cui mi sto per infiltrare.

La nostra formatrice ha un contratto a tempo indeterminato in Amazon. Lavora qui dall'apertura del sito, nel 2010. Prima lavorava in un supermercato. Durante la visita del magazzino logistico, questa giovane madre, divorziata, di circa 25 anni, membro della squadra notturna, ci dice che ha già perso 17 chili da quando lavora come ufficiale operativo logistico. "Ci sono persone che cadono come mele, è sempre una cosa impressionante all'inizio. La prima volta, mi sono veramente spaventata vedendo qualcuno che aveva perso i sensi" ci confida, senza comunque criticare Amazon.

Justine minimizza la cosa spiegando che i malori colgono soprattutto "quelli che sono deregolamentati dagli orari notturni e che non mangiano prima di iniziare a lavorare". Scoprirò in seguito che tutti i dipendenti responsabili dell'inserimento sono persone considerate sicure dalle risorse umane, inclini a coltivare un patriottismo che si potrebbe definire da *amazoniano*.

"Per me, questo lavoro con contratto a tempo indeterminato è meglio di quello che avevo quando lavoravo come cassiera" ci assicura. "Quando ero cassiera, nessuno faceva caso a me, svolgevo il mio lavoro e tornavo a casa. Qui, vedrete: anche se il lavoro è molto faticoso, si trovano degli amici, si incontrano persone. In più, in Amazon, offrono delle gite, organizzano de-

gli svaghi, per noi. Non molto tempo fa, hanno fatto venire dei massaggiatori e abbiamo avuto diritto a dei massaggi durante le pause. Organizzano anche il *Family Day*, affinché tutti i dipendenti possano far visitare l'azienda ai loro figli. Questo è bellissimo! Mia figlia ha potuto vedere dove lavoro e tutto il resto. Avevano anche previsto dei gonfiabili, dei trampolini, e hanno offerto da mangiare a tutti”.

Poi Justine ci mostra la sala dell'infermeria. Sarà aperta solo dalle 8:00 alle 17:00, resterà dunque chiusa, in caso di incidenti, per i lavoratori del turno di notte.

Durante la presentazione *safety school*, oltre ai lavoratori interinali addetti alla produzione, incontro due agenti della società *Prosegur*, ai quali Amazon subappalta la sorveglianza dei suoi magazzini. *Prosegur*, multinazionale spagnola della sicurezza specializzata nella videosorveglianza, nel trasporto di fondi e nei sistemi di allarme, è presente in tredici paesi, la metà dei quali si trova in America del Sud. Ogni anno raggiunge un giro d'affari di più di due miliardi di euro. Uno degli agenti di sicurezza presenti durante la *safety school* mi spiega che sta seguendo la formazione per la nona volta. Lavora qui da molti mesi, ma deve seguire questa formazione a ogni rinnovo del contratto a tempo determinato, contratto che lui e gli altri agenti di sicurezza continuano a oltranza. Lavorano a rotazione, giorno e notte, per dodici ore consecutive.

Justine ora ci presenta il metodo delle “5S”. Forse lei non sa che questa tecnica di *management*, elabora-

ta da *Toyota* per il suo sistema di produzione, prende il nome da cinque parole giapponesi che cominciano con il suono “s”. Tradotto in italiano, l’acronimo di questo metodo significa: *Separare* (separa ciò che ti serve da ciò che non è funzionale all’attività e quindi crea disturbo e disordine, quindi spreco di tempo o di risorse); *Sistemare* (metti a posto tutto quello che è utile, il vecchio motto «ogni cosa al suo posto e un posto per ogni cosa»); *Spazzare* (tieni tale ordine costante e pulisci, un ambiente pulito e ordinato è un ambiente che “non nasconde” le inefficienze); *Standardizzare* (definisci delle metodologie ripetitive e canonizzate da utilizzare per continuare queste attività di razionalizzazione delle risorse e degli spazi lavorativi); *Sostenere* (fai che questo modo di pensare e agire sia pervasivo per tutte le attività aziendali). Si tratta di una tecnica di *management* che non è una banale fioritura semantica. In Amazon essa costituisce il sistema operativo applicato scrupolosamente dai *manager*, al quale sono sottomessi tutti i dipendenti. Le “5S” sono il dogma dell’azienda. I dirigenti di Amazon considerano le “5S” i principi fondamentali che permettono il miglioramento permanente della produttività e la soddisfazione del personale.

Le ripercussioni di questo metodo di *management* si fanno sentire nelle più piccole parti dell’attività. Tutte le azioni della catena lavorativa devono poter essere valutate, giudicate, criticate, sulla base di questi principi che definiscono ciò che va bene e ciò che va male, in un ambiente completamente standardizzato, completamente ispezionato, completamente sorvegliato,

completamente disciplinato e completamente gerarchizzato. Un ambiente dove ogni persona deve essere così disciplinata da meccanizzare il suo corpo e il suo spirito.

Dopo questa breve introduzione, Justine ci distribuisce dei foglietti plastificati e ci chiede di appenderli al collo insieme al *badge*. Si tratta di alcune liste di parole inglesi tradotte in francese con i termini che vengono usati in azienda e che dovremo assolutamente conoscere. Sui foglietti ci sono anche delle indicazioni tecniche relative all'utilizzo dello *scanner* elettronico che sarà il nostro principale strumento di lavoro.

Con le spalle dritte, lo sguardo proiettato in avanti, la camminata cauta a causa delle nostre scarpe di sicurezza poco confortevoli, ci avviciniamo a passo di marcia alle scaffalature dove sono appoggiati i prodotti culturali.

Sono impressionato dall'immensità della zona di stoccaggio, alla quale neanche l'immaginazione riesce a preparare. Dobbiamo continuare a camminare velocemente. Avanzando, giro la testa di novanta gradi per allungare il mio sguardo verso la profondità dei corridoi. Provo istantaneamente una sensazione di stordimento, come quella che potreste provare quando, passeggeri di un'auto su una strada campestre, fissate lo sguardo sui filari di vite che si succedono uno dopo l'altro fino a farvi ubriacare. Camminare in questa zona di stoccaggio, a passo di marcia, lungo i corridoi, è come sentire i ripiani metallici numerati succedersi freneticamente sotto gli occhi, mentre le pupille cer-

cano di seguirli convulsamente. Senza mai smettere, questa geografia ripetitiva, composta da una moltitudine di linee e strisce, sferza la rappresentazione mentale. Perché, scrutare questo immenso spazio durante la marcia dà l'illusione che si muova, continuando a moltiplicarsi in modo identico. La concatenazione non smette mai. Non offre nessun punto di fuga che permetta di fissare a lungo la prospettiva. Le file aprono lo spazio, lo richiudono con il muro centrale del ripiano, poi lo aprono nuovamente e lo richiudono, all'infinito.

Immerso nel cuore di questa immensa foresta metallica, dove la polvere riflette un'accecante luce gialla e turbinata senza nessun punto di riferimento, si è immersi in un angosciante caos di linee, di vuoto e di materia. Poco importa che le corsie siano numerate, io passo in rassegna questo teatro ripetitivo dove la mia stessa marcia mi sembra inutile, statica. Questo dedalo inebria per la sua immensità, smisurata per la scala della nostra realtà materiale, paragonabile a quella di una coccinella persa in un supermercato. La costruzione razionale di questo spazio confonde lo spirito. Mi lascia pensare che la sua concezione, a causa della sua enormità, lo sottrae alla razionalità.

Indisposto da questo spettacolo, decido di fermare la successione dei miei pensieri e di consacrare qualche istante alla valutazione di una di queste incredibili file. È impossibile stimare il numero di chilometri sul quale si distendono. Sento il cuore che mi batte nel petto. Davanti a me, laggiù, come indietro e oltre, lon-

tano e vicino, dappertutto, i codici a barre dei *bin* si vedono a decine di migliaia, dal basso all’alto, in lungo e in largo, come le maglie di un’immensa rete. Nel giro di qualche secondo, mi accorgo, meravigliato, che ho perso il gruppo nel cuore di questa zona labirintica. Accelero il passo, ansimando e, versando le mie prime gocce di sudore, lo ritrovo per caso.

Justine continua a farci visitare i capannoni. Dappertutto, mentre la profusione di merce, che non ha nulla a che vedere con la quantità di quella presente nei grandi centri commerciali, sembra non smettere mai, prosegue l’allineamento titanico delle strutture metalliche piene di prodotti.

D’altronde è logico: qui si materializza la quantità reputata “infinita” dei prodotti che Amazon propone in vendita sul suo sito Internet. Justine ci indica quali sono i passaggi da un capannone all’altro e, per esempio, come recarsi dalla zona A alla zona B. Scopro allora la linea di stoccaggio 140. La 140 è comune alle zone A e B. Sono un’altra volta obbligato a sospendere la mia marcia. In confronto a questi magazzini, anche le scaffalature delle grandi librerie o delle imponenti biblioteche che ho già visitato sono niente.

Sulla linea 140 dove mi sono fermato, stravolto, il mio sguardo scorre fino in fondo per rimbalzare, ricadere, urtare, battere, perdersi e ritornare: scopro la *Cafarnao* stupefacente che regna sui ripiani. D’altronde, Catherine, la responsabile delle assunzioni di Adecco, ci aveva avvertiti. Ma non è servito a niente. La realtà è una vera sorpresa. In un disordine di imballaggi in

plastica e in cartone, scatole di giochi di società sono vicino alle bambole, ai fumetti, alle tastiere di computer, ai classici della letteratura, ai *peluche*, alle figurine... Le coste dei libri si susseguono senza la minima coerenza, se non fosse per il formato. I dischi sono appoggiati sui cellulari. Una *Barbie* si trova accanto alla scatola di un orologio.

Devo tuttavia smettere di guardare la folle quantità di merce e le coste dei libri, perché sono veramente troppi. Devo dedicarmi al mio primo esercizio di *picking*, qui, in questa fila. L'inverosimile spettacolo mi impedisce di concentrarmi. Devo però essere preciso e minuzioso, perché ogni lavoratore interinale deve familiarizzare obbligatoriamente, da questa prima notte, con il suo piccolo strumento, lo *scanner*, senza il quale un *picker* non può lavorare.

Justine ci insegna a identificarci sull'apparecchio, a scorrere il menu e le varie funzioni, a regolare i parametri, a segnalare un articolo mancante, e altre cose indispensabili per diventare un *picker* autonomo e produttivo.

Justine ci dispensa dei preziosi consigli. Ci spiega come abbassarsi, senza inclinarsi, piegando le ginocchia, per salvaguardare la schiena, e come ottimizzare le distanze di marcia per non oltrepassare i venti chilometri che ci attendono ogni sera. Ci mostra anche come riempire il nostro carrello e, infine, come impilare i libri sulle braccia. Alcuni hanno le copertine cartonate rigide. La carta può essere tagliente. La nostra formatrice, rimboccandosi le maniche, ci avvisa

che avremo dei segni rossi. Gli avambracci di Justine hanno ancora i segni dei tagli causati dal suo lavoro di *picker*. Dopo aver abbassato le maniche, prosegue la sua presentazione.

Questa notte, dopo la nostra breve formazione, usciremo nella nebbia che ricopre il titanico magazzino. Neanche i fari delle auto riescono a fendere questa fitta nebbia. Nuvole terrestri si mescolano alle emanazioni dei tubi di scarico. Danno al sito l'aspetto minaccioso di un cratere fumante, immerso in sgradevoli effluvi. Il vulcano meccanico si sta risvegliando. Ben presto sarà un *geyser* che vomiterà il suo magma di scatole. La sua eruzione porterà ovunque la lava di merce. Domani, tornerò. Lavorerò da solo al mio posto.

VII

Che voi siate un semplice collaboratore o il responsabile di una grande squadra, in Amazon siete un leader. I nostri principi di *management* guidano ogni *Amazoniano*. I *leader* investono personalmente in questo. Essi pensano sul lungo termine e non sacrificano questa visione delle cose per dei risultati a breve termine. Essi non agiscono solo per la loro squadra, ma per l'intera azienda. Non dicono mai: "Non è il mio lavoro" [...] I *leader* formano dei *leader* e prendono sul serio il loro ruolo di supervisori.

I nostri valori – Amazon.fr

Nel buio della notte, un segnale abbagliante con un "15" cerchiato di rosso fa rallentare bruscamente l'andatura dell'auto. Parcheggio vicino alla rete metallica. Questa sera c'è il mio battesimo del fuoco. Chiudo il mio armadietto con il lucchetto a codice, poi attraverso il tornello per strisciare il *badge* prima della lunga marcia verso il punto di raduno, prima di prendere il mio posto.

Saluto Ibrahim e Christophe, quest'ultimo sempre poco loquace, con il quale scambio comunque un sorriso. La sirena ha appena suonato. È ora. Istantaneamente Patrick, il *manager*, accende il microfono.

Avanza davanti a un centinaio di lavoratori e annuncia gli obiettivi di produttività e il volume di merce che dovremo spedire questa notte. Dietro di lui ci sono delle file di armadi metallici che contengono le scarpe di sicurezza. Ci sono anche degli armadietti riservati ai *manager* e dei tavoli sui quali sono appoggiate delle stampanti, dei fascicoli, articoli vari e computer portatili. Sono le scrivanie dei *manager*, collocate in un *open space* nel cuore dell'officina.

Per tutta la notte, con la testa sullo schermo, i *manager* osserveranno, instancabilmente, i dati, i nomi dei lavoratori o i prodotti e controlleranno le statistiche istante dopo istante. Se non stanno lavorando sul loro computer e non devono risolvere qualche problema dei dipendenti, si danno il cambio con un *lead*, un caposquadra. A qualsiasi ora del giorno e della notte, i *manager* assicurano un controllo totale e rigoroso di tutto ciò che avviene.

Patrick parla al microfono con voce chiara davanti al gruppo di operai. Anche lui ha i tratti tirati, il viso pallido solcato da rughe. I capelli sono rasati. Gesticola in modo rapido ed è, come tutti i *manager*, estremamente stressato dal suo lavoro. Un'ansia che il suo enorme consumo di caffè non ha il dono di placare. Patrick porta al collo, come tutti noi, il suo *badge* verde, con la sola differenza che è inserito in una bustina plastificata. Mentre si muove, il *badge* dondola, si gira e lascia intravedere, sul retro, una moneta. Patrick mi spiegherà che si tratta di una moneta da un dollaro coniata in edizione limitata. L'ha conservata

da uno dei suoi viaggi di formazione “negli States” e la porta con sé per ricordo.

Quella sera, come tutte le altre che seguiranno, Patrick conclude questo raduno marziale augurandoci “buon lavoro e buonanotte”: manca solo di mettersi sull’attenti, per dare il tono di un’operazione militare.

Si forma allora, rapidamente, una momentanea folla davanti ai ripiani sui quali sono allineati un centinaio di *scanner*. È qui, tra la fontana e il banco del *lead*, che ogni *picker* recupera l’indispensabile strumento. Prendo una batteria ricaricabile e la inserisco nel mio *scan*. Quando si illumina il *touch screen* e appare il menu, ognuno procede come ci è stato insegnato, poi, si registra: ogni *picker* deve fare questa procedura per poter accedere. Anch’io, come un carrello, un *bin* o un prodotto, sono un oggetto Amazon; il codice a barre del mio *badge* segnala la mia realtà fisica.

In alto a destra, sullo schermo appaiono il mio nome e cognome, ultime vestigia della mia identità ridotta a quella di un *picker*. Funziona tutto. Ora devo prendere un carrello piccolo, simile a quelli che si trovano nei supermercati. E devo anche trovare un carrello metallico grande vuoto. In Amazon, questo carrello grande si chiama *tote*, parola inglese che significa “ripostiglio”.

A pochi passi da me, vedo un *tote* vuoto. Ogni *tote* ha un proprio codice a barre che permette di identificarlo tra tutti gli altri.

Dopo una rapida attivazione per mezzo di un laser sul codice a barre del carrello vuoto, il *tote* viene

ora identificato dal mio *scan* e risulta attribuito a me per questa sessione di lavoro.

Istantaneamente appare una nuova schermata. Mi comunica i dati per la consegna: devo andare nella zona B, fila 133, altezza B, posizione 405 per prelevare un libro di letteratura per ragazzi. Sullo schermo appare il titolo, *Histoire de Babar, le petit éléphant* (Storia di Babar, il piccolo elefante), il nome dell'autore e l'editore. Sono le 21:42. Comincia una notte di lavoro.

Un *lead* che non conosco chiama me e Mounir per nome mentre stiamo per cominciare ad *allestire*. Espressione del totale e panottico controllo della gerarchia è il fatto che i *lead* e i *manager* conoscono la nostra faccia e il nostro nome, mentre non è sempre lo stesso per noi. Il *lead* ci rivolge un largo sorriso: “Non esitate a venire da me se avete qualche problema. Vedrete, in Amazon potrete emergere. Andate ragazzi, divertitevi” ci dice seriamente lasciandoci andare senza presunzione né ironia. «Have fun», dice lo slogan della multinazionale. Sentirò a più riprese: “Divertitevi” o “Fatevi notare”, prima di prendere posto o durante gli *shift*, sessioni di lavoro.

Prima del nostro arrivo, *manager* e *lead* imparano i nomi dei nuovi arrivati grazie alle foto scattate dalle agenzie di lavoro interinale il giorno del test nel sito. Immagini che figurano nella bacheca fotografica dei *manager*, nei fascicoli interni e sul *badge* personale. Servono inoltre a stilare il ritratto del “dipendente del mese”, questo stachanovista designato come “the best”, il migliore di tutti. Una volta individuato e fe-

steggiato, ha l'onore di indossare una *t-shirt* distintiva. Il suo momento di gloria viene organizzato dai *manager*, soprattutto con dei finti applausi dell'unità di produzione, prima che prenda posto. Il dipendente vince inoltre un buono d'acquisto di diverse decine di euro da utilizzare sul sito Internet di Amazon.

Fisso il mio carrello piccolo sulla prua del mio carrello grande. È obbligatorio spingere il proprio *tote* dai manici ed è severamente proibito tirarlo. In Amazon, è proibito indietreggiare, bisogna fare un mezzo giro. Un'infrazione potrebbe costarvi un bel rimprovero. Ufficialmente, si tratta di far rispettare le regole elementari di sicurezza, qui chiamate «regole *safety*». Regole logiche ed evidenti, ma che assumono in Amazon l'aspetto di un'autentica ipocrisia. Per la Direzione, questa volontà ostentata come «sicurezza» serve a prevenire gli imprevisti che causano gli incidenti, ma non mira assolutamente a ridurre la durezza di un lavoro estenuante, pericoloso e usurante per ogni tipo di fisico, qualunque sia la postazione. Di fatto, si tratta soprattutto e solamente di parecchi cartelloni che proclamano: «Bene, più di cento giorni senza incidenti!», e di evocazioni ricorrenti delle regole di sicurezza, trasmesse dalla vigilanza, che indicano che la direzione si prende cura dei dipendenti. Tutto ciò anche quando verrà preteso da loro che facciano 42 ore di lavoro notturno ogni settimana.

Avanti, si procede! Direzione: zona B. Percorro le lunghe file di ripiani spingendo il mio *tote*. Dopo due

lunghi minuti di marcia, sono in mezzo alla zona B, là dove il mio *scan* ha deciso che io vada ad *allestire*. Tra i corridoi, le postazioni di parcheggio per i *tote* sono segnate sul pavimento con nastri adesivi gialli. Parcheggio il mio e prendo il carrello piccolo. Dopo un nuovo sguardo al mio schermo, mormoro per aiutare la mia concentrazione: “Fila 133, altezza B, posizione 405”... Una volta arrivato alla fila 133, cammino fino alla posizione 405. Ci sono quasi. Ecco. Mi abbasso all'altezza B e trovo il *bin*, la scatola di stoccaggio indicata dallo schermo del mio *scan*. Attivo il laser ed ecco che una linea rossa scorre sul codice a barre del *bin*. Lo *scan* approva con un caratteristico *bip* e segnala che mi trovo davanti al *bin* richiesto. Rileggo il titolo del libro sullo schermo. In quello spazio, cerco con gli occhi la costa *Histoire de Babar, le petit éléphant*. Ecco il libro. Verifico che non sia *damage* – danneggiato – poi scansiono il codice a barre. Secondo *bip* di approvazione del mio *scan*: è il libro giusto. Metto il libro nel carrello.

Ho appena iniziato il mio *batch*, la lista degli articoli da prelevare. Lo schermo mostra subito il prossimo articolo che devo *prelevare*. Questa volta è uno spartito dei *Notturmi* di Chopin, posto sulla fila 134, altezza C, posizione 412. Il computer conosce perfettamente la mia posizione nel magazzino e calcola, in tempo reale, quali sono gli articoli da prelevare. I *software* ottimizzano gli spostamenti affinché il mio tempo di marcia tra due prelievi di articoli non duri più di alcune decine di secondi. Riprendo il mio car-

rello e mi dirigo verso questo nuovo *bin*. Prelevo lo spartito di Chopin.

Lo *scan* mi spinge alla ricerca di un altro libro, di un CD, di un DVD, di dischi in vinile, di videogiochi, di scatole di giocattoli, di *mouse* e di moltissimi altri prodotti. Camminando attraverso i ripiani metallici, respiro gli effluvi della plastica e della carta nuova che avvolgono l'incredibile quantità di merce.

Vicini o lontani, sento i *bip*, freddi e acuti, emessi dagli *scan* degli altri *picker* che si rispondono, in modo casuale, come fanno i gufi ululando nel profondo delle foreste oscure. A queste grida elettroniche, si aggiunge il rumore dei cuscinetti dei carrelli, lo scalpiccio delle scarpe e il suono dei clacson dei *transpallet*. Dovete moltiplicare questa operazione di prelievo della merce dalle scaffalature, così riassunta, per centinaia di ore e decine di migliaia di articoli per avere un'idea del lavoro di un *picker*. Nell'ambito della mia inchiesta, questo lavoro non è stato di nessun interesse, escludendo un punto di vista strettamente pratico; non ha aggiunto praticamente nulla dal punto di vista umano, poiché è assolutamente proibito a un *picker* parlare con un altro *picker* incontrato in una scaffalatura durante il suo lavoro.

Sperimentare quanto è faticoso è comunque necessario per chi vuole comprendere la vera natura di ciò che sopportano i *picker*. I *picker* sono uomini e donne che camminano meglio dei robot e sono più produttivi. Con loro, non è richiesta manutenzione tecnica perché, per la maggior parte, sono lavoratori interi-

nali. La direzione di Amazon può rimpiazzarli facilmente quando sono esauriti o non sono abbastanza produttivi, andando semplicemente ad attingere alla grande riserva dei disoccupati.

Tuttavia, questo lavoro da *picker* occuperà la maggior parte del mio tempo di investigazione. Dopo che un articolo è stato prelevato, bisogna camminare attraverso le lunghe scaffalature per *prelevare* quello seguente. Quando il carrello piccolo è pieno fino all’orlo, è proibito continuare a riempirlo e occorre raggiungere il carrello grande, il *tote*. Una volta arrivati vicino al *tote* parcheggiato, bisogna vuotare il carrello piccolo, ma non in modo casuale. Gli articoli devono essere impilati secondo la dimensione. Per esempio, romanzi rosa, manga e classici della letteratura vengono impilati insieme perché hanno tutti lo stesso formato tascabile. Il codice a barre deve essere sul lato visibile di ogni articolo impilato sul *tote* per facilitare il lavoro del *packer*, che metterà gli articoli nelle scatole di cartone.

Ora avrete dunque capito che lo stoccaggio dei numerosi libri e degli altri prodotti che si trovano presso Amazon non è assolutamente come quello di una libreria o di una biblioteca tradizionale. Sicuramente, tutti sanno, sia per sentito dire sia per esperienza, che Amazon «vende di tutto» e che la sua scelta di opere è estremamente vasta, ma da lì a immaginare la vastità del suo catalogo... È proprio partendo da questa semplice idea, che «tutto è in vendita», che sono riuscito a quantificare ciò che si intende per «grandissima scelta

di opere» vantata da Amazon; là, nei capannoni, si coglie ciò che il singolo consumatore non può immaginare, ciò che significa concretamente: «vendere di tutto».

All'interno del catalogo di Amazon, troverete libri di estrema sinistra e libri di estrema destra, autori liberali e autori antiliberali, filosemiti e antisemitismi, filosofia musulmana e teorie islamofobe... La lista di questi possibili antagonismi si accosta nei *bin* ed è incredibilmente lunga. Non è dunque importante il motivo per cui il cliente acquista il «prodotto» in questione, non importa che sia conservatore o rivoluzionario, estremista o moderato, il suo partito non è importante. Amazon vuole vendergli ciò che lui desidera acquistare. Qui ce n'è per tutti. Avversari o nemici, nella *Città* sono tutti clienti della stessa bandiera a scopo di lucro, la multinazionale Amazon.

Come si può leggere sul sito Internet di Amazon dedicato alle assunzioni, «nel 2011, se il totale dei volumi del libro *Indignez-vous!* (*Indignatevi!* di Stéphane Hessel) spediti dal sito di Montélimar fossero stati impilati uno sull'altro avrebbero raggiunto la cima della Torre Eiffel»⁸. È una cosa rivoluzionaria percorrere le scaffalature di un solo luogo e avere davanti a sé la quasi totalità delle opere che animano la vita intellettuale di un intero paese. Viene esplorato tutto lo spettro delle idee e delle sensibilità: dall'intellettuale che condanna la globalizzazione neoliberale, alla filosofia per il successo, passando per il celebre accademico, al consigliere del principe, allo scrittore satirico antilluminista che

8 Cfr. <[http://amazon-operations.fr/pourquoi-rejoindre-amazon-/C3%80-propos-de-nos-centres-de-distribution-et-de-nos-centres-de-service-client](http://amazon-operations.fr/pourquoi-rejoindre-amazon-/%C3%80-propos-de-nos-centres-de-distribution-et-de-nos-centres-de-service-client)>.

si scaglia contro l’«asse americano-sionista», ai maggiori esponenti dei principali partiti politici, agli ultimi premi Nobel e ai guaritori esoterici che propongono la loro guida di evoluzione personale. Quali che siano i gusti, i colori, le opinioni, tutto contribuisce, suo malgrado, al fiorente successo di Amazon.

Entrando in una libreria di quartiere, un cliente venuto ad acquistare un libro se ne andrebbe a gambe levate se si dovesse accorgere che il suo libraio vende un gran numero di libri completamente contrari ai suoi gusti, che si tratti di idee politiche, filosofiche o estetiche. In Amazon, questo cliente semplicemente non vede, al momento del suo acquisto, ciò che potrebbe eventualmente detestare o non approvare.

Il campo di Dachau è uno degli ottanta campi costruiti dal regime hitleriano nel 1933, dopo l’incendio del *Reichstag*. Oppositori politici, ebrei, rom, omosessuali, handicappati, prigionieri di guerra... Qui sono state imprigionate più di 200.000 persone e ne sono morte 43.000. Amazon ha avuto il buon gusto di commercializzare un *puzzle* di 252 pezzi che le raffigura. Questo prodotto, indicato come «gioco adatto a partire da otto anni» e venduto al prezzo di 24,99 dollari, ha alimentato la cronaca in Germania ed è stato oggetto di numerosi articoli di stampa⁹.

Se questo *puzzle* può sconvolgere, una minuziosa analisi delle opere che vengono commercializzate da Amazon dimostra rapidamente che la prosa estremi-

⁹ Questo articolo non viene più venduto da Amazon. La vicenda è stata segnalata specialmente dall’«Huffington Post»: *Dachau nazi concentration camp puzzle on Amazon sparks controversy*, 10 gennaio 2012.

sta, compresa quella che predica l'odio più scatenato, è una merce come le altre. Io constato che Amazon è un formidabile mezzo di diffusione di testi contro la democrazia, contro la stessa libertà di espressione e, più in generale, contro l'eredità del secolo degli Illuministi. Il vantaggio della vendita per corrispondenza è proprio questo: la discrezione e il fatto che Amazon riunisce tutta la gamma di rivenditori.

Fin dalle mie prime notti di lavoro, ho dovuto mettere nel mio carrello dei prodotti culturali la cui associazione era del tutto incongrua. È così che, libri di preghiere cattoliche si sono trovati impilati su DVD e manga pornografici. *Gadget* prodotti in Cina e completamente inutili vengono ammassati insieme a manifesti per il volontariato e il degrado. Libri scritti da autori pacifisti che sostengono la concordia e l'amore completano pile di videogiochi ultra violenti, sulle copertine dei quali gli eroi bellicisti macchiati di sangue indossano le loro tenute di guerra. Due esempi mi sono rimasti particolarmente impressi. Primo, la "Pléiade" di Voltaire che ho visto stoccata su un ripiano, posta vicino a una scatola di mutande di cotone da uomo. Ma anche il romanzo *Jean Santeuil* di Marcel Proust, messo vicino a una scatola di condimento destinato a insaporire patatine e cibi alla griglia durante i *barbecue*.

Nel giro di qualche ora il mio *tote* è pieno, carico di più di un centinaio di prodotti culturali. Ora devo spingerlo fino a un *packer*. Nel settore del *packing*, gli

operai imballano i prodotti affinché siano spediti al più presto. Questo per garantire la «soddisfazione del cliente» che, fuori dal magazzino, diffonderà una buona immagine di Amazon.

VIII

I *leader* hanno spesso ragione. Conoscono bene il loro lavoro e hanno la capacità di avvalorare le loro decisioni. Vedere piccolo è una profezia che si autoavvera. I *leader* concepiscono e comunicano un obiettivo generale ambizioso che punta all'ottenimento dei risultati. Pensano diversamente e cercano delle soluzioni innovative per servire meglio i clienti. I *leader* stabiliscono degli standard alti che possono sembrare irrealizzabili agli occhi di alcuni. I *leader* alzano di continuo il loro livello di requisiti e motivano le loro squadre per fornire prodotti, servizi e soluzioni di alta qualità. I *leader* fanno in modo che gli errori siano eliminati in tempo e che i problemi siano risolti in modo definitivo.

I nostri valori – Amazon.fr

A trenta metri dal fragore dei macchinari leggeri, solo a un tavolo, con il naso nella tazza del caffè e lo sguardo perso nel vuoto, Ibrahim si appoggia ancora una volta alla sedia, poi si stira dolorosamente facendo una smorfia. I brevi istanti di pausa saranno i soli nei quali mi sarà possibile catturare le parole delle persone che sono venute a incontrare.

“Ho la schiena a pezzi...” si lamenta il *packer*, mentre ascolto le sue novità. “Al packing è sempre così, sei tutto il tempo in piedi, ti ammazzi la schiena con tutti

questi movimenti, fai pacchi, pacchi, pacchi... Sai, ieri, quando mi sono steso prima di dormire, mi sembrava di impazzire, avevo l'impressione che le mie mani stessero ancora facendo dei pacchi. Ero stanco morto dopo una notte di lavoro, ma non riuscivo a dormire, ero troppo teso, ero nervoso e, nella mia mente, senza volerlo facevo i pacchi. Avevo scatole di tutte le dimensioni, ti giuro, mi sembrava di impazzire. Sinceramente, se potessi lascerei tutto. Ma sai, in questo momento non c'è che Amazon. Sono passati quattro mesi da quando cercavo un lavoro”.

«In questo momento non c'è che Amazon». Recitata come un mantra, questa frase è quella che, di gran lunga, ho sentito più frequentemente sulla bocca dei lavoratori interinali durante la mia attività in Amazon. Molte persone la ripetevano più volte nella stessa conversazione come per giustificare l'accettazione collettiva della durezza del lavoro. I più pessimisti la pronunciavano dandole un tono grave, tragico, per esprimere una certa fatalità. Altri sembravano pronunciarla semplicemente per indicare un periodo di burrasca prima di un futuro sereno. Tra questi ultimi ci sono spesso dei lavoratori interinali di meno di trent'anni che vivono ancora con i genitori, che non hanno abbandonato la speranza di arrivare un giorno a ottenere un impiego con contratto a tempo indeterminato, meno faticoso e con orari decenti.

“Io non miro al contratto a tempo indeterminato, è chiaro” precisa da parte sua Ibrahim. La sua attività in Amazon durerà due mesi. Terminerà la prima set-

timana di gennaio del 2013. Dopo di che, Ibrahim mi dirà al telefono di essere ancora disoccupato.

Durante i primi giorni di lavoro in Amazon, i *manager* ci presentano la possibilità di firmare, come risultato dei nostri sforzi, un contratto a tempo indeterminato. Ricercato, ambito, invidiato, il contratto a tempo indeterminato fa parte integrante del loro arsenale, obiettivo finale che serve alla mobilitazione generale dei lavoratori interinali. Dal momento che l'attività dei lavoratori interinali è molto poco stimolante, glielo sventolano sotto il naso come reale ricompensa, per stimolare la loro produttività.

Firmare un contratto a tempo indeterminato in Amazon significa diventare *associate*, il grado più alto della gerarchia. Questo termine, che letteralmente significa “associato”, è stato scelto per la categoria degli operai perché il fondatore di Amazon, Jeff Bezos, considera i dipendenti non come semplici lavoratori, ma come autentici “associati” della sua azienda. È inoltre questo il motivo per cui promette loro, dopo diversi anni di carriera, una manciata di azioni Amazon, facendoli diventare così dei veri soci. Il grado successivo è quello di *lead*, il caposquadra incaricato di supervisionare un gruppo di *associate*. Dopo ci sono i *manager*, che supervisionano i *lead*, e infine altri *manager*, di grado superiore, che seguono il loro grado di altezza nella piramide.

I *manager* sono l'equivalente degli ufficiali, che hanno varie declinazioni gerarchiche: alcuni prefissi inglesi, aggiunti al termine *manager*, indicano la loro posizione.

Ciò significa che ogni dipendente dispone di un obiettivo da raggiungere per avanzare; nel caso dei lavoratori interinali si tratta di firmare un contratto a tempo indeterminato, mentre per i dipendenti con contratto a tempo indeterminato di ricevere un premio o di avere la speranza di salire un grado della scala.

Per i lavoratori interinali le cose sono semplici. Siamo più di un migliaio a essere stati assunti a Montéli-mar per imballare e spedire i pacchi delle feste di Natale. Sappiamo che, nel mese di gennaio 2013, ai lavoratori migliori sarà forse proposto di firmare un contratto a tempo indeterminato. Quanti posti a tempo indeterminato sono disponibili? Tra i precari, nessuno lo sa. Certo è che, secondo le parole di un braccio destro del Direttore, venuto appositamente una volta a parlarci prima che cominciasse il nostro turno, “la selezione sarà dura e ci saranno pochi eletti. Ma sappiate che, tra le persone attorno a voi che ora sono assunte a tempo indeterminato, alcuni hanno cominciato come voi, da interinali”.

La divisione tra il grano buono e il loglio sarà fatta secondo il grado di motivazione. Dove il termine “motivazione” indica il grado di produttività, valutato dal computer, indipendentemente dalla mansione svolta. Effettivamente, in modo regolare, più volte durante la notte di lavoro, il *lead* vi informa sulla vostra *prod*, la vostra produttività. *Picker* e *packer* hanno dei livelli di produttività da rispettare e, nel corso delle settimane, la curva della produttività di ognuno deve obbligatoriamente essere in continua crescita. È indispensabile.

In caso di fallimento, il regolamento interno serve a giustificare le intimazioni dei *manager*. Leggo l'articolo 16 del regolamento in sala pausa dov'è affisso:

16 – PROCEDURA DI MIGLIORAMENTO DEI RISULTATI

In caso di fallimento nel raggiungimento degli obiettivi o della prestazione richiesta, l'azienda stabilisce una procedura equa e strutturata nella gestione della prestazione e del miglioramento dei risultati che ha come scopo di:

- Comunicare chiaramente gli obiettivi quantificabili e realisti.
- Dare opportuni mezzi per poter raggiungere questi obiettivi.
- Fornire azioni di formazione o aiuti idonei ad aiutare il personale a raggiungere i suoi obiettivi, qualora i progressi non siano sufficienti.

16.1 – RILASCIO DELLA PROCEDURA PER IL MIGLIORAMENTO DEI RISULTATI

Se i risultati del dipendente non sono stati raggiunti, durante l'incontro di valutazione, il superiore gerarchico stabilisce e discute con il dipendente un programma di miglioramento con degli obiettivi realistici e quantificabili. Questa procedura viene rilasciata, dopo accertamento, al momento della valutazione annuale o semestrale dei risultati, qualora i risultati del dipendente siano sotto gli obiettivi o se l'azienda constata che i risultati non raggiungono gli obiettivi richiesti.

In produzione, grazie a un sistema di gestione totalmente informatizzato, ogni superiore gerarchico conosce in tempo reale quale articolo sta imballando ogni *packer*, o quale prodotto sta prelevando ogni *picker*, ma anche in quale zona di scaffalatura si trova, a che ritmo lavora, o quali sono i tempi di pausa sospetti. Può quindi calcolare la sua produttività e ottenere, da questi numeri, varie informazioni. Il *picker*, anche quando è fisicamente lontano dai suoi superiori gerarchici, è «tracciato» permanentemente dal suo *scan wi-fi* che trasmette in modo continuo tutte le informazioni registrate. Un numero mastodontico di potenti ripetitori *wi-fi* sono sparsi dappertutto nei capannoni, fissati sotto gli alti soffitti di lamiera.

Lo *scan*, attrezzo indispensabile alla gestione degli ordini di prelievo e del flusso della merce, è, dunque, come avrete sicuramente capito, anche un piccolo poliziotto elettronico che registra ogni minimo movimento. In seguito, quando subirò delle rimostanze in merito al mio ritmo di lavoro, esplorerò le conseguenze di questa sorveglianza. Se un *lead* o un *manager* vuole comunicare con un *picker* invia un messaggio elettronico che occupa tutto lo schermo dello *scan* e lo blocca per un breve istante.

Ogni notte di lavoro viene conteggiata per il calcolo finale della produttività, statisticamente ricalcolata ogni giorno. “È come ai campionati di calcio, ogni giornata conta” mi spiegherà un *lead* dal suo computer. L’archiviazione informatica della produttività

personale nel fascicolo individuale avviene automaticamente, che la *prod* sia buona o cattiva. Se ognuno ha il diritto di chiedere qual è la sua *prod* a un superiore gerarchico, non si potrà mai avere accesso direttamente al proprio dossier informatico, perché solo il superiore gerarchico è autorizzato a visionare il *software*. È quindi difficile sapere ciò che viene riportato sul dossier.

Grazie a tutti questi dati aggiornati in tempo reale, i superiori gerarchici sono in grado di richiedere uno sforzo se non si lavora con sufficiente zelo. Quindi, se si vuole conquistare un contratto a tempo indeterminato, bisogna dare il massimo ogni giorno per poter raggiungere i primi posti nella classifica e superare gli altri con il proprio punteggio. I lavoratori onesti non sono considerati dei *leader*. Per essere assunti occorre tener conto delle prestazioni, «quegli standard elevati che possono sembrare irrealizzabili agli occhi di alcuni», menzionati nella carta dei valori della multinazionale.

A questo prerequisito si aggiunge l'indispensabile facilità relazionale. Ai lavoratori interinali, oltre a una produttività elevata, è implicitamente richiesto di dimostrare di essere compatibili con l'ambiente relazionale interno, di essere adatti a “fondersi nello stampo”, come mi dirà un *manager*.

Tuttavia, non è del tutto esatto scrivere che i migliori lavoratori interinali firmeranno automaticamente, in gennaio, un contratto a tempo indeterminato. In effetti, un sindacalista mi spiegherà che i contratti a tempo indeterminato difficilmente vengono firmati a

gennaio. Secondo lui, quando è stato individuato un buon elemento, prima di fargli firmare il contratto a tempo indeterminato, gli viene di solito inizialmente prolungato, per alcuni mesi, il contratto come lavoratore interinale. In Amazon, anche quando si viene assunti con la mansione di quadro si passa, automaticamente, un periodo di alcuni mesi come interinale. È scritto nero su bianco sulle offerte d’impiego che si trovano affisse nelle bacheche all’entrata del magazzino.

“Ti ci vedo bene, qui!” mi stuzzica ora Ibrahim mentre sto sbucciando il mio ultimo mandarino nella sala pausa. Con i miei continui sorrisi, la voglia di scambiare le idee con tutti, le numerose domande al momento dell’inserimento e il dinamismo dei primi giorni, che rende facile il mio approccio con i *lead* e i *manager*, furono tanti i lavoratori interinali che crederono inizialmente che io cercassi di candidarmi per un contratto a tempo indeterminato. È ciò che hanno pensato anche i *manager*.

Gli altoparlanti annunciano la fine della pausa. In un attimo, tutti si alzano, attraversano i tornelli e riprendono il loro posto. In Amazon, per ogni notte di lavoro, il lavoratore ha diritto a due pause di venti minuti. In realtà, anche se le pause sono di venti minuti, la sosta dura molto meno. La responsabile delle assunzioni di Adecco ci aveva avvertiti. Nel momento in cui suona la sirena, bisogna lasciare il proprio posto e intraprendere la lunga camminata nel capannone, in direzione dei tornelli di uscita. Per capire meglio

perché l'effettivo tempo di pausa è ridotto, bisogna considerare il tempo perso al momento del controllo allo *screening*. Poi, aggiungere quello che si impiega per aprire e chiudere l'armadietto dove si trova il cibo, indispensabile per compensare lo sforzo fisico. Ci siete? Ora, andate in bagno, sommate il tempo per lavare e asciugare la mani, sporcate dalla polvere, dai carrelli e dalle scatole. Dopo tutto ciò, se desiderate prendere un caffè, anch'esso indispensabile per restare svegli un'intera notte, si spera che troviate un distributore libero.

Il tempo effettivo di pausa, intendo quello in cui si è seduti, è di cinque o sei minuti. Ho dimenticato di precisare che occorre anche tenere conto del tempo che serve per il lungo cammino di ritorno.

I *manager* sono categorici: il lavoro deve riprendere esattamente venti minuti dopo l'istante in cui ci si è fermati. Ogni notte, i lavoratori hanno diritto a due pause. Una viene retribuita da Amazon, l'altra è a carico del lavoratore. Il lavoro inizia alle 21:30 e termina alle 4:50. Benché il dipendente trascorra nel sito sette ore e venti minuti, viene pagato solo per sette ore di lavoro ogni notte. Non si tratta di economia spicciola.

L'ingiustizia più evidente in merito al tempo di lavoro è data dalla distanza tra il luogo dove si trovano il timbratore e i tornelli dai quali si entra e si esce. Sei volte al giorno, questa traversata di dieci minuti è a carico del lavoratore. Perché il timbratore non viene messo all'entrata del magazzino, come vorrebbero i sindacalisti? È molto semplice: perché i tempi di attraversamento sono presi dal tempo libero dei lavorato-

ri, sia prima sia dopo il passaggio dal timbratore, così come le pause, che non iniziano al tornello di uscita, e non sono pagate da Amazon. Se si tolgono 12 minuti al giorno, moltiplicati per 1.000 lavoratori al giorno, solo su questo sito, si ottengono 12.000 minuti, cioè 200 ore di lavoro al giorno non pagate. Moltiplichiamo questo risultato per 31 giorni. Otteniamo un totale di 6.200 ore di lavoro non pagate da Amazon ai dipendenti.

L'azienda, molto ostile ai sindacati, se ne infischia del tutto di questa giusta rivendicazione che consiste nel mettere il timbratore là dove dovrebbe logicamente trovarsi e là dove le pause dovrebbero realmente iniziare.

IX

I *leader* si concentrano sugli elementi chiave delle loro attività e li raggiungono in tempo utile avendo cura della qualità. Nonostante i contrattempi, colgono tutte le opportunità e non si arrendono mai.

I *leader* sono autocritici nei confronti di se stessi e delle loro squadre. I *leader* affrontano i problemi e trasmettono le informazioni, anche se non è sempre facile. I *leader* si confrontano e mettono in competizione le loro squadre.

I nostri valori – Amazon.fr

Ogni notte di lavoro è identica, terribilmente dura e profondamente estenuante. Anche se l'avviso relativo ai venti chilometri di marcia quotidiana per un *picker* sembra, in un primo momento, molto astratto, la reazione dei muscoli che devono percorrere questa incredibile distanza non tarda a farsi sentire dopo le prime notti.

Camminare, attivare lo *scanner*, prelevare un articolo, camminare, camminare ancora attraverso il dedalo di merci e scatoloni e ricominciare senza fine... L'esaurimento è inevitabile, anche per i più robusti.

Le prime notti sono difficili perché occorre prendere il ritmo della vita notturna. Le seguenti sono allo stesso modo estenuanti perché bisogna sopportare il male alla schiena, al collo, al polso dove è attaccato lo *scan* per tutta la notte, ma anche alle cosce soggette a crampi muscolari. Ci sono anche lunghi momenti, per me di solito verso le 3:30, in cui le gambe si pietrificano senza preavviso, si induriscono di colpo, come se le ossa e i muscoli si solidificassero tra loro, senza avvisare, diventando come un blocco di granito. Per dieci, quindici o venti minuti, diventa difficile mantenere il ritmo fissato dalla produttività: le gambe sembrano diventate di pietra. Poi di colpo si sbloccano e permettono di completare la notte.

Bisogna anche tenere conto delle notti in cui non si lavora negli *stock* dei piccoli prodotti culturali, ma in quelli destinati ai grandi imballaggi. Elettrodomestici, grandi bambole, enormi scatole di *Playmobil*, recipienti in ghisa, televisori... Durante queste notti, nelle quali la schiena viene messa a dura prova, si cambia il solito *tote* con un carrello a sbarre più alto e più robusto. In questo caso, l'uso delle scarpe di sicurezza è obbligatorio. Camminare più di venti chilometri con queste scarpe rigide, francamente, non è molto piacevole, e io ho spesso cercato di imbrogliare calzando delle scarpe sportive, che qui usano tutti, per le lunghe marce notturne imposte dal lavoro. Le scarpe di sicurezza, di scarsa qualità, a causa della loro rigidità, hanno l'inconveniente, alla lunga, di far venire delle vesciche che non facilitano il lavoro nei giorni successivi.

Justine, la sera del nostro inserimento, ci ha lasciato intendere che, in realtà, i *picker* spesso superano i venti chilometri a notte e che la distanza si avvicina di più ai ventiquattro, venticinque chilometri. Il modo migliore per calcolarlo sarebbe quello di avere un contapassi, ma gli oggetti elettronici sono severamente proibiti sul *floor*. Portarne uno potrebbe essere interpretato dalla sicurezza come il furto di un contapassi stoccato e venduto da Amazon. Comunque, il *picker* è continuamente in piedi e non smette di camminare a grande velocità. Si arriva al punto che, quando ci si può finalmente sedere cinque minuti su una sedia durante la pausa, non si fa altro che apprezzarne i benefici. Mai prima, nella vita, mi era sembrato che la semplice azione di sedersi fosse così piacevole.

“È vero che è molto faticoso lavorare di notte, ma io vengo dal settore edilizio e, in merito a quanto si diceva prima, ho il vantaggio di rientrare a casa pulito” dice Fabien, un trentenne con la barba che dimostra circa dieci anni più della sua età.

Fabien è assunto con contratto a tempo indeterminato. Lo incontro una volta durante il tragitto di ritorno. “Quando lavoravo nei cantieri, non potevo fare progetti, non potevo accontentare i miei figli, erano sempre lavori interinali, piccoli incarichi. Con questo lavoro a tempo indeterminato, ho potuto fare il mutuo per un appartamento” aggiunge modestamente. “Non dico che quello che fa la CGT sia giusto. Bisogna anche dire che per un anno non ci sono stati i sindacati e penso che loro [la Direzione] ne abbiano

approfittato. Ora abbiamo un comitato aziendale e dei vantaggi che prima non avevamo. Ma, allo stesso tempo, non dimentico che mi pagano lo stipendio alla fine del mese”.

Se, leggendo queste righe, vi venisse da pensare che Fabien faccia parte di quei lavoratori scettici nei confronti del sindacato, vi sbagliate. Infatti, non solo Fabien mi farà, in un'altra occasione, un discorso ben diverso e molto più critico riguardo la Direzione di Amazon, ma scoprirò che è completamente favorevole alla CGT e sostiene le sue azioni. Paradossale? In realtà, sentendo le varie opinioni di un vasto gruppo di dipendenti, in merito alle condizioni di lavoro nel magazzino, non è difficile capire perché la maggior parte dei lavoratori precari faccia molta attenzione a esprimere il suo parere sulle condizioni di lavoro a un nuovo arrivato. Il motivo è che ci sono soggetti ambiziosi che si mostrano zelanti davanti alla direzione; essi sono capaci di tradire elementi contestatori per farsi benvolere dai *manager* e non esitano a predicare il falso per poter individuare eventuali mele marce. L'opinione dei lavoratori è vasta: offre una grande varietà di sfumature.

Da parte mia, ripensando all'entusiasmo iniziale delle prime notti, devo riconoscere che lo sforzo richiesto dal lavoro è terribile. “Soprattutto, quando rientri, prima di addormentarti, devi sforzarti di mangiare anche se non hai fame. Devi trovare un tuo ritmo per i pasti e cercare di mantenerlo, altrimenti diventerai debole” mi aveva consigliato Justine al momento dell'inserimento.

Lo scombussolamento biologico nel mio corpo è innegabile. Se faccio fatica a concludere le notti di lavoro, dove le camminate sembrano interminabili, l'intenso sforzo fisico non aiuta tuttavia a dormire una volta che ci si stende. Ogni mattina, quando arrivo finalmente a casa, faccio una piccola colazione e per circa un'ora scrivo il mio diario di bordo. Ogni mattina, sono il primo a essere sorpreso della quantità di "cose viste". Scrivere è l'unico momento piacevole della giornata, ma il piacere è rovinato dalla stanchezza. In seguito, ci vorrà una disciplina ferrea per mantenere questo ritmo, quando il corpo ordina di dormire mentre la testa esige un resoconto dettagliato della notte nello stabilimento.

Davanti al mio *bloc-notes*, i ricordi sono freschi e la scrittura rapida, inclinata a sinistra più del solito. Ogni dettaglio che non annoto immediatamente sarà perso nel limbo della mia memoria.

Mentre la notte finisce e si alza il giorno, devo comunque restare alcune decine di minuti allungato, cercando di rilassarmi per riuscire finalmente a dormire. Forse il nervosismo e la caffeina ingerita prima del lavoro e durante le pause si uniscono. Credo che anche la tensione generata da un lavoro dove ogni azione è condizionata da un *process* rigido abbia una parte di responsabilità in questo crudele periodo di insonnia in cui non si riesce ad abbandonarsi al riposo. Infine, quando il sonno posa le sua dita sul quadrante dell'orologio, le lancette girano velocemente e mi sveglio tra le 15 e le 16. Come per tutti gli altri dipendenti

del turno notturno, non restano allora che cinque o sei ore delle quali posso disporre liberamente prima di ricominciare.

Queste cinque o sei ore, tuttavia, non somigliano a quello che avevo immaginato. Infatti, prima di cominciare la mia attività, pensavo che mi sarebbe stato possibile, in questo periodo, vivere con i miei ritmi abituali. Nulla di tutto ciò. Questo è solo il tempo del disorientamento e dell'inconsistenza. Nel pomeriggio, non mi è possibile fare nulla che necessiti di attenzione o concentrazione. Peggio ancora, prima del mio turno di lavoro e dunque di un nuovo sforzo fisico di più di venti chilometri di marcia, resto miseramente accasciato sul divano, sforzandomi di ingerire un pasto, nonostante la totale mancanza di appetito. È a causa di questa irregolarità dei pasti che alcuni lavoratori interinali svengono al lavoro. Ridotto a essere nient'altro che un lavoratore del turno notturno di Amazon, non sono più capace di capire nulla. Sfinito, mi accontento di mettere in bocca un po' di pasta.

Avanti la prossima.

X

È come nella Cina comunista sotto Mao. Siete spinti in continuazione ad aiutare la collettività. Se non lo fate vi mettete contro la vostra stessa famiglia.

Un impiegato di Amazon, citato nell'articolo:
Not all smiles inside Amazon, «The Washington Post»,
25 novembre 1999.

Tutti i propagandisti sanno che è sempre possibile, per una minoranza, influenzare le opinioni della maggioranza. Non è dunque per caso che lo slogan di Amazon reciti:

WORK HARD
HAVE FUN
MAKE HISTORY

Lo slogan «have fun» è d'importanza cruciale se si vuole ben comprendere come gira l'azienda. Se la durezza del lavoro è scontata, implicitamente incarnata nello slogan «work hard», «have fun» è una nozione il cui oggetto fa da contrappeso al meccanismo dell'attività. È per questo che i *manager* non risparmiano i loro sforzi affinché quotidianamente, o quasi, questa

nozione di «have fun»¹⁰, letteralmente del divertimento al lavoro, sia presente almeno un istante e diverta i lavoratori vessati.

Q1. A cosa serve l'origami in *Prison Break*?

- # Un passatempo
- # Un modo per uscire dalla prigione
- # Un modo per sedurre la dottoressa

Q2. Da dove viene il problema alla gamba del “Dr. House”?

- # Un intervento medico sbagliato
- # Un problema alla nascita
- # Una malattia degenerativa

Q3. In quale famiglia è atterrato “Alf”?

- # I Tanner
- # I Miller
- # I Cunningham

Queste tre domande, estratte dal «Quiz – Settimana 47», sono un esempio di quelle alle quali ogni lavoratore è invitato a rispondere durante le pause. Ogni settimana viene stampato un nuovo quiz e viene messo a disposizione di tutti nella sala pausa.

Tutte le dieci domande settimanali hanno come argomento le serie televisive, i film *blockbuster* hollywoodiani del momento o i gruppi musicali. Le domande dei quiz sono strettamente limitate alla cultura di massa. La settimana successiva vengono affisse le risposte e i vincitori che partecipano al concorso vincono dei

10 Cfr. gli album «have fun» pubblicati sulla pagina ufficiale del sito delle assunzioni per l'Europa, <<http://www.facebook.com/AmazonEUOperationsCareers>>.

regali, di solito dei televisori o dei cofanetti di DVD venduti da Amazon.

Questa iniziativa della Direzione si iscrive tra molte altre, la cui totalità forma un incredibile arsenale di «azioni psicologiche». Le azioni psicologiche sono operazioni proposte dai vertici della gerarchia nei confronti dei livelli più bassi: per mezzo di piccole attenzioni, all'apparenza banali, e un piccolo investimento, permettono, a lungo termine, di valorizzare i superiori e ciò malgrado quello che loro fanno sopportare ai sottoposti.

Con una buona dose di condiscendenza teorica e di pregiudizi di classe, queste azioni psicologiche puntano agli operai, statisticamente meno istruiti rispetto al resto della popolazione. Chi non ha mai messo piede in uno stabilimento potrebbe pensare che le galline di cioccolato distribuite a Pasqua, il mini circo installato in occasione della Festa della Musica, così come i quiz settimanali, non abbiano influenza sugli spiriti critici degli «illuminati». Ora, la realtà è molto più sottile. Ragionare in questo modo significa disconoscere la realtà del lavoro fisico.

La fatica fisica colpisce l'umore, la sensibilità e l'emotività. Tutti coloro che ne hanno davvero fatto esperienza sanno che la tentazione di comportamenti regressivi aumenta in modo considerevole. Questo è dimostrato, per esempio, dal fatto che in sala pausa viene consumata una grande quantità di alimenti industriali molto zuccherati. Ho inoltre raccolto la testimonianza di lavoratori interinali sorpresi dal fatto

di avere, durante le ore di lavoro notturno, un grande desiderio di questo tipo di alimenti che generalmente li lasciano indifferenti. Inoltre, se la vostra vita prevede di lavorare per molte ore, dormire, mangiare, lavarsi, guidare l'auto e pagare le tasse, i momenti di leggerezza appaiono come gli ultimi aspetti gradevoli della vostra condizione.

In Amazon, il sistema «have fun» non fa altro che sfruttare una falla. Una falla eminentemente utile al condizionamento psicologico dei lavoratori. Dal momento che il lavoro degli operai in Amazon è estenuante, questi piccoli segni di attenzione, questi piccoli benefici, servono a tollerare l'intollerabile. La Direzione sa sfruttare delle occasioni per instillare una dose di gioia artificiale che influenza l'umore e l'emotività. Insisto sul fatto che la meccanica dell'«have fun» attinge dalla psicologia sociale. Si tratta di tecniche scientificamente studiate da specialisti della psiche, soprattutto nei laboratori delle grandi università americane.

“Molte coppie che si sono formate prima di Amazon si spezzano quando uno dei due arriva in Amazon” fa osservare Justine, la responsabile della formazione, durante l'inserimento. Per quale motivo? “Lo vedrete presto da soli. Gli orari cambiano completamente. Fuori dall'orario di lavoro, soprattutto per i lavoratori notturni, non si fa altro che dormire e si è esauriti. Improvvisamente diventa difficile avere una vita sociale. Gli amici vorrebbero vederti, ma sei distrutto, hai dormito fino alle 16:00, devi fare delle commissioni o i lavori di casa e infine sei preoccupato perché tra poche

ore dovrai ricominciare a lavorare. È per questo che la vita sociale si riduce” spiega Justine.

Le coppie non scappano alla regola di questa distruzione dei legami, una volta passati al setaccio delle condizioni di lavoro di Amazon. Certo, non tutti si separano. “Ma vedrai, qui, è come *Dallas*” – riprende Justine – “I pettegolezzi, *Radio Amazon*, le indiscrezioni, occupano molto i discorsi della gente. La vita sociale, infatti, diventa Amazon”.

Ecco perché l’«have fun» funziona così bene. Una volta allontanato dalla vita sociale di un tempo, al dipendente di Amazon, il cui salario è quello di un operaio, vengono proposte delle attività di divertimento gratuite. *Bowling*, cinema, feste, gite... La convivialità umana si svolge e si radica nell’ambiente di lavoro. Questa convivialità non si accontenta di spezzare le precedenti relazioni costruite dal lavoratore. L’«have fun» elabora dei nuovi rapporti sociali per il suo tempo libero. È una tecnica di ingegneria sociale destinata a tessere attorno al lavoratore una meccanica di dominio.

Il lavoratore precario, con un debole potere di acquisto, per il quale le gioie della società dei consumi sono limitate, può trascorrere, grazie all’«have fun», dei momenti piacevoli con altre persone del suo ambiente sociale. Può quindi uscire dalla sua vera solitudine e incontrare altri dipendenti che condividono la sua quotidianità, i suoi dolori e i suoi momenti di gioia preconfezionata. Pertanto Amazon non è più una semplice azienda, ma diventa un villaggio tagliato fuori dal mondo, che rimodella i rapporti sociali dei

suoi lavoratori. La conseguenza è inevitabile. Ogni individuo così socializzato esita a prendersi il rischio di allontanarsi dalle norme dettate dalla gerarchia, con il pericolo di lasciare la comunità, questo strano gruppo formato dagli *amazoniani*, nel quale vive ogni giorno e all'interno del quale il sindacato viene presentato come una struttura che minaccia l'ordine naturale.

“Ieri, il comitato aziendale ha fatto arrivare un camion di pasta offerta ai dipendenti durante la pausa” mi spiega Simon della CGT, durante una pausa. “Non puoi immaginare quanto ci abbiano rotto le palle e abbiano cercato di metterci i bastoni tra le ruote: abbiamo dovuto chiedere l'autorizzazione per l'ubicazione del camion, compilare dei moduli per tirare un cavo elettrico e ci hanno dato un posto di merda, invisibile ai lavoratori durante la loro pausa. E guarda cosa fanno stasera questi bastardi!”. Simon alza le braccia e indica uno *stand* dove si esibisce un giocoliere che si è messo esattamente davanti all'ingresso principale del magazzino dal quale escono i lavoratori. Nello *stand* illuminato da potenti proiettori e decorato con bellissimi teloni luccicanti, il giocoliere offre cioccolata calda, caffè e praline caramellate che prepara sotto gli occhi dei lavoratori. Tutti sono felici di potersi divertire gratuitamente durante la pausa. Si tratta, beninteso, di un «have fun» pagato da Amazon.

“Vedere questo mi disgusta” riprende Simon. “Fanno tutto ciò per competere con il comitato aziendale. Lo verificherò con i compagni della CGT, ma penso che sia illegale fare così. In ogni caso, loro [la Direzio-

ne] se ne fregano, lo fanno comunque. Cosa potremmo dire ai lavoratori? Non mangiate le praline? A noi hanno dato un posto di merda per il nostro camion di pasta e il giorno dopo si mettono davanti all'entrata. Te lo dico io, è la concorrenza”.

Con i suoi discorsi indignati, Simon offrirà la prova che lo *stand* delle praline non rientra nell'ambito della semplice gentilezza. Osservo ora silenziosamente i bicchieri bianchi pieni di arachidi caramellate. Un'arachide qua. Un pezzo di cioccolato là. L'«have fun» è un'autentica strategia.

XI

- Signor Ministro, ci possiamo congratulare per il fatto che ci sia così tanto lavoro precario in Amazon, in particolare lavoratori interinali?
- Sentite, ci sono dei lavori stagionali, come d'altronde in tutte le attività. La vendemmia è un lavoro occasionale. Anche nell'industria ci sono lavori stagionali.

Arnaud Montebourg, ministro dell'Industria,
videointervista, *Implantation d'Amazon à Chalon*,
«Le Journal de Saône-et-Loire», 25 giugno 2012

Una sera, mentre stavamo discutendo sulla grande quantità di libri dello *stock*, aspettando l'inizio del nostro turno, Mounir mi dice: “Ieri sono andato a cercare un libro di uno scrittore famoso...”. Lo interrogo per saperne di più su questo misterioso autore. “Ma sì, sai, quello che ha scritto *I Miserabili*...” – “Victor Hugo?” – “Sì, Victor Hugo. È famoso, vero?”.

Se i capannoni contano centinaia di migliaia di opere e ne spediscono delle quantità folli ogni giorno e ogni notte, nel cuore dell'infrastruttura logistica non c'è neanche un libraio.

Il Sindacato delle Librerie Francesi considera che oggi, in egual misura, la libreria indipendente francese rappresenta un'attività che ha bisogno di una quantità

di lavoratori due volte maggiore rispetto alla grande distribuzione e, secondo i dati della Federazione dell'e-commerce e della vendita a distanza (FEVAD), diciotto volte maggiore del settore della vendita *on line* di cui Amazon è il fiore all'occhiello. In altri termini, per vendere lo stesso numero di libri servono diciotto volte meno impiegati in un magazzino logistico di Amazon che in una libreria indipendente, quella del centro città che frequentate abitualmente.

La definizione di un fenomeno economico che ha come conseguenza la scomparsa di settori di attività, congiuntamente alla creazione di nuove attività economiche, viene generalmente associata all'economista Joseph Schumpeter. Gli economisti liberali la chiamano *distruzione creatrice*. «Il punto essenziale da cogliere – dice Schumpeter¹¹ – consiste nel fatto che, quando parliamo di capitalismo, abbiamo a che fare con un processo di evoluzione. Può sembrare strano che alcuni possano rinnegare una verità così evidente e già dimostrata parecchio tempo fa da Karl Marx. [...] Il capitalismo, lo ripetiamo, costituisce per sua propria natura una tipologia o un metodo di trasformazione economica, non solo non è stazionario, ma non potrà mai diventarlo».

Per Schumpeter, il processo di *distruzione creatrice* costituisce l'elemento fondamentale del capitalismo. Il fondatore e attuale amministratore delegato di Amazon ha abbracciato la concezione ultraliberale dell'economia globalizzata e la mette in pratica nella

11 J. SCHUMPETER, *Capitalisme, socialisme et démocratie*, Paris, Payot, 1990.

strategia della sua azienda. Jeff Bezos stesso ha pretese di libertarismo, un’ideologia anarco-capitalista che combatte ferocemente tutte le dottrine economiche che sostengono l’intervento dello Stato nell’economia o, peggio ancora, nella sua regolamentazione. Questo miliardario è d’altronde un importante donatore del *think tank* libertario *Reason Foundation*.

Da un punto di vista strettamente economico, il libro è una merce come un’altra. Nel momento in cui la nascita del *Web 2.0* ha permesso di rinnovare tutte le tecniche di vendita, è possibile distruggere un mercato in favore di un altro. Questo è il motivo per cui, in futuro, investitori e dirigenti d’impresa non esiteranno a perseguire il mercato sensibile della libreria tradizionale se ciò può portare dei profitti. Il principio della *distruzione creatrice* è all’opera nella continua conquista di nuovi mercati per Amazon, così come avviene per altri giganti, Apple o Google. Nel passato, ha permesso lo sviluppo della lampadina elettrica a scapito della candela; oggi la *distruzione creatrice*, all’opera nello sviluppo di Amazon, ha come maggior comodità solo quella della consegna a domicilio; infatti, in Francia, il prezzo del libro, stabilito dal suo editore, rimane «fisso» indipendentemente dal venditore.

Gli inizi dell’azienda sono ormai lontani. Essa ha conquistato il mercato americano dell’*e-book* lanciando il suo lettore, il *Kindle*, con tutte le diverse declinazioni che ne fanno anche un *tablet* multimediale. L’assalto al mercato europeo è cominciato nel 2011. In Amazon, si dice che la dematerializzazione del libro cartaceo

gioverà ai suoi interessi e che il mercato francese non saprà rimanere fuori da questa tendenza.

Scegliendo di acquistare dei libri da Amazon, il lettore fa la scelta, cosciente o incosciente, di scartare il ruolo preciso che gioca la libreria, intesa come luogo di convivialità, di condivisione, di scoperta, di fusione e di incontro. Ma sceglie anche di non avvalersi dei librai qualificati, generati da questo tipo di attività commerciale locale.

«Sapete, noi non passiamo molto tempo a pensare ai nostri concorrenti, dichiara Jeff Bezos. In Amazon, siamo ossessionati dai nostri clienti... non dai nostri concorrenti. Noi siamo piuttosto degli esploratori, dei pionieri. Proviamo cose nuove; inventiamo. Assumiamo persone che hanno questa mentalità. E, francamente, non ci interessa ciò che accade agli altri»¹².

Quanto al libro in se stesso, la «merce» sulla quale Amazon ha costruito il suo impero, Jeff Bezos non esita a considerarlo come un oggetto scadente affermando che «il libro cartaceo è una vecchia tecnologia che ha molti inconvenienti ai quali ci siamo abituati [...]». Se ora sono obbligato a leggere un libro cartaceo, mi accorgo che non posso cambiare la dimensione dei caratteri, che non ce l'ho sempre con me, che è pesante, che non tiene automaticamente in memoria l'ultima pagina letta».

Nessuno può sapere quale sarà l'avvenire economico del mercato del libro nei prossimi decenni, ma l'obiettivo che si propone Amazon è di compiere la sua

¹² PDG d'Amazon: «*Le livre papier, c'est la technologied'hier*», «Le Nouvel Observateur», 24 giugno 2011.

trasformazione totale, di farne un business di download di file digitali e di ritagliarsi una parte da leone. Al fine, ovviamente, di massimizzare i profitti.

All'interno di questa grande battaglia commerciale e culturale tra Amazon e i punti vendita fisici, lo Stato francese non è un semplice spettatore. In Francia, nonostante il comportamento fiscale di Amazon¹³ e lo slancio libertario che Jeff Bezos trasmette alla sua azienda, l'attuale governo socialista, così come gli enti locali e i comuni, sia di destra sia di sinistra, hanno deciso di sovvenzionare la «creazione di posti di lavoro» rappresentata dall'apertura di un magazzino logistico di questa multinazionale, la cui quotazione a Wall Street è molto alta. In che misura questi posti di lavoro distruggeranno i punti vendita fisici e si ripercuoteranno nel settore del libro? Nessuno si azzarda ad anticipare dei numeri.

Se è ancora troppo presto per dirlo, è importante sottolineare che, in Francia, il volume d'affari di Amazon registra il 40% di crescita ogni anno e che gli investitori sperano che Amazon possa proseguire il suo lavoro di *distruzione creatrice*.

“Non nascondo la mia contentezza e la mia soddisfazione, tutti stavamo aspettando che ciò avvenisse” si congratulava il ministro dell'Industria Arnaud Montebourg il 25 giugno 2012, durante la visita a Chalon (Saône-et-Loire) per la creazione del terzo

13 “Francamente, pensiamo che voi manipolate i vostri profitti” ha insinuato una deputata inglese, alla Camera dei Comuni, a uno dei quadri di Amazon, che, obbligato a rispondere alle domande dei deputati inglesi, è stato solo capace di dire che l'installazione è legale. Citato in F. COLOMP, *Starbucks, Amazon, Google: la colère du fisc britannique*, «Le Figaro», 13 novembre 2012.

magazzino logistico di Amazon in Francia, con una superficie di 40.000 m². Quattro mesi dopo la visita del ministro Xavier Bertrand (UMP – Unione per un movimento popolare) nel magazzino di Amazon Logistica di Saran, a nord di Orléans, il ministro dell’Industria socialista dichiarava dunque, in Borgogna, come Xavier Bertrand prima di lui nella regione Centre, che i lavoratori senza diploma possono finalmente “trovare un impiego grazie ad Amazon, avere una via d’uscita”.

Il caso ha voluto che questo terzo insediamento del magazzino fosse proprio all’interno del feudo elettorale di Arnaud Montebourg, nei dintorni di Chalon, di cui fu deputato per tre mandati. “Non è un caso, questo insediamento è un successo degli enti locali, della regione, del dipartimento e del Grand Chalon, pilota della negoziazione con Amazon” ha spiegato il ministro. Cinque mesi dopo, l’annuncio dell’apertura di un quarto magazzino logistico, questa volta nel Nord, ha dato luogo a un nuovo concerto di autocongratulazioni politiche.

“È una grandissima novità, i servizi dello Stato ci hanno aiutato enormemente a lavorare a questo progetto: il sotto-prefetto, il prefetto del Nord, la Dreal [Direzione regionale dell’ambiente, dello sviluppo e degli alloggi]. È l’avventura di dieci mesi che si concretizza ed è una grandissima gioia” si congratulava il 26 novembre 2012 sul canale LCI, Christian Poiret, sindaco di destra di Lauwin-Planque, consigliere generale del comune di Douai-Sud-

Ouest e presidente dell'ente pubblico per la cooperazione di Douaisis.

Tutti i dirigenti politici che gioiscono dell'apertura dei nuovi magazzini logistici di Amazon non fanno pertanto che applaudire e incoraggiare un processo economico che porta i librai indipendenti e altri lavoratori del settore verso la disoccupazione.

Tanto più che, con le sovvenzioni pubbliche versate, in forma finanziaria, per aiutare una multinazionale, i politici falsano non solo la libera concorrenza con denaro pubblico, ma accelerano anche il processo economico che produce più disoccupati rispetto ai nuovi posti di lavoro non qualificato. Il tutto garantendo i mega profitti di una multinazionale la cui leggenda si scrive ogni giorno di più a Wall Street.

Il 7 gennaio 2012, in seguito alla pubblicazione di una nota analitica della banca Morgan Stanley, la linea di azione di Amazon ha raggiunto uno dei suoi vertici: 268,40 dollari.

La banca d'affari newyorchese considera che si possa prevedere quasi il doppio delle vendite del commercio *on line* da oggi al 2016, vendite che passeranno così a quasi 1.000 miliardi di dollari contro i 512 miliardi del 2012. La parte di mercato di Amazon potrebbe raggiungere il 23,5% nel 2016, contro il 14% alla fine del 2012. La Morgan Stanley considera che il potenziale di Amazon sia gigantesco, poiché la multinazionale gode di una rete mondiale di piattaforme logistiche ed è in grado di abbassare ancora di più i suoi costi fissi, di migliorare i suoi margini e di conquistare nuove

parti di mercato. Per l'anno 2012, il volume d'affari di Amazon è aumentato del 27%, raggiungendo i 61,09 miliardi di dollari (45 miliardi di euro).

A seguito dei numerosi controlli fiscali avviati da molti Stati nell'autunno del 2012 – in particolare un pagamento di imposte arretrato di 252 milioni di dollari (198 milioni di euro) da parte del fisco francese – l'azienda ha omesso di dichiarare, per l'esercizio 2012, degli anticipi di imposta di 428 milioni di dollari (315 milioni di euro), molto superiore a quello dell'anno precedente (291 milioni di dollari). Anche la perdita di 39 milioni di dollari (28,9 milioni di euro) per l'esercizio del 2012 (contro un provento di 631 milioni di dollari nel 2011), annunciata il 29 gennaio 2013 da Amazon, fu acclamata dalla Borsa di New York. Lo stesso giorno, il titolo balzò a 288 dollari fuori sessione, il suo massimo livello storico¹⁴.

Medito da solo nel magazzino e guardo il tetto in lamiera. Un sistema politico totalitario potrebbe gestirsi interamente con organizzazioni logistiche completamente informatizzate. Questo metodo di diffusione dei libri permette che centinaia di lavoratori non qualificati maneggino un grandissimo numero di opere che non possono leggere a causa dei compiti ingrati che sono costretti a svolgere. Durante le lunghe ore di lavoro, poco importa il contenuto del libro, poco importa quello che può rappresentare un'opera, la "Pléiade" di Voltaire e la scatola degli slip in cotone diventano due

¹⁴ S. BELOUEZZANE, *Amazon continue sa course folle à la croissance*, «Le Monde», 30 gennaio 2013.

prodotti da prelevare il più in fretta possibile per raggiungere gli obiettivi di produttività. Nient'altro.

Questo fenomeno non significa un'insensibilità dei lavoratori non qualificati, ma è una conseguenza della natura del lavoro stesso. Tra le scaffalature, non solo è vietato sfogliare i libri, ciò è semplicemente reso impossibile dal cronometro e dalle statistiche.

Magari Mounir avrebbe voglia di scoprire Victor Hugo, visto che me ne parla. Il suo lavoro stressante e il datore di lavoro, certamente, non lo aiutano. La direzione sa benissimo che il continuo contatto con i prodotti culturali non può lasciare gli operai indifferenti e questo nonostante il ritmo li obblighi a considerarli in primo luogo prodotti come gli altri. Questi prodotti sono tuttavia oggetto di conversazione durante le pause. Questa curiosità è dirottata unicamente verso i prodotti dell'industria culturale, grazie ai questionari e alle azioni psicologiche dell' «have fun». Victor Hugo e gli autori classici non avranno mai diritto di essere citati durante le mie notti di lavoro in Amazon.

Nel corso delle notti, sono costretto a constatare che il periodo di pausa mi offre ogni volta solo cinque minuti di conversazione con i colleghi, che siano lavoratori interinali o assunti a tempo indeterminato. Se, nella mia inchiesta, è importante che io conosca perfettamente il lavoro di *picker*, dopo due settimane, la cosa è fatta. Ormai so che questo lavoro è estenuante e sgradevole e che altera l'umore. Le sette ore quotidiane non fanno più avanzare il mio lavoro.

È necessario proseguire la mia infiltrazione cambiando rotta. Ho delle difficoltà a concentrarmi, a prendere delle decisioni importanti e devo continuamente stare attento alle mie emozioni perché la stanchezza le mette in evidenza. Se il ruolo di un lavoratore intellettuale è ovviamente quello di conoscere questa parte di mondo, lo stabilimento è per lui, come per tutti gli uomini, estremamente ostile. Dopo una calma riflessione, seduto sul divano dove ingoio i miei indispensabili pasti, boccone dopo boccone, decido di correre ulteriori rischi nella mia ricerca di informazioni e di partire a caccia di testimonianze. Sono alla ricerca di persone abituate a confidarsi e capaci di avere uno sguardo critico sulle indecenti condizioni che vedo ogni giorno. Decido di entrare in contatto con il gruppetto di sindacalisti della CGT dell'azienda, ponendomi come condizione di non bussare alla porta del locale sindacale.

Dopo molte notti inutili per la mia ricerca, notti passate a lavorare faticosamente all'interno di chilometri di scaffalature fino a perdere il mio entusiasmo, finalmente incontro Simon, per un caso fortuito, durante una pausa.

Simon è ufficiale delle operazioni logistiche. Lavora in produzione e si è iscritto al sindacato dopo aver firmato il suo contratto a tempo indeterminato. Mentre parliamo del freddo e della temperatura, faccio una discreta allusione agli esordi del movimento sindacale nel magazzino logistico: lo sciopero fatto nel 2011 da una dozzina di lavoratori per protestare contro il

freddo all’interno del magazzino, lotta sulla quale ho letto un breve resoconto su un vecchio ritaglio di un giornale locale.

“Sì, è stato necessario che noi facessimo sciopero affinché questi bastardi impostassero una temperatura normale nel capannone” dice subito a bassa voce. Cosa intende per *noi*? “Noi, la CGT” replica gentilmente. Al termine del turno di lavoro, davanti agli armadietti nei quali ritiriamo velocemente i vestiti e i berretti, gli chiedo discretamente il suo numero di cellulare. Lui, veloce, me lo dà subito su un pezzo di carta.

XII

“Lo sciopero fu lo scorso febbraio. Eravamo in quindici” spiega Simon. “I compagni dell’Unione dipartimentale sono venuti ad aiutarci e ci hanno portato gli stendardi e le bandiere rosse della CGT. Protestavamo contro il freddo nel magazzino. In pieno inverno, tutti lavoravano con la giacca, il cappello e la sciarpa. Sembrava di essere a sciare, ci siamo rotti il culo. C’erano meno di quindici gradi nel magazzino. Quando abbiamo fatto sciopero, la Direzione ha fatto di tutto per metterci i bastoni tra le ruote, ci hanno obbligati a metterci molto lontano, alla rotonda, fuori dal sito. Quando ho cercato di entrare nell’officina per andare al timbratore prima di iniziare il turno di lavoro, gli agenti di sicurezza hanno fatto i grandi e mi hanno circondato. Questo sistema può essere usato da una guardia di sicurezza quando si arrabbia. Hanno usato un metodo da pazzi per interrompere uno sciopero. Hanno detto che avevano appositamente ordinato degli accessori contro il freddo. Tieniti forte: hanno distribuito dei mezzi guanti. Avevano dimenticato di staccare l’etichetta del negozio di *bricolage* che si trova

qui accanto. Per chi ci avevano preso? Semplicemente non si poteva lavorare in quelle condizioni di freddo estremo. La stampa locale è venuta a sostenere il nostro sciopero e hanno pubblicato un articolo. Dopo, c'è stata una temperatura normale nel magazzino”.

Chiedo a Simon se è in seguito a questo sciopero che la Direzione ha deciso di installare il riscaldamento.

“Scherzi? Il riscaldamento era già installato! Era solo che volevano fare economia e non lo utilizzavano, lasciavano volontariamente una temperatura di meno di quindici gradi nel magazzino”.

Qualche mese prima di questo sciopero a Montélimar, il giornalista americano Spencer Soper pubblicava su «*The Morning Call*» un'inchiesta vietata¹⁵, nella quale numerosi lavoratori passati dal magazzino logistico di Amazon di Lehigh Valley (alla frontiera tra la Pensilvania e il New Jersey), negli Stati Uniti, fornivano il racconto “edificante” delle loro condizioni di lavoro. «Durante le ondate di calore estivo, Amazon si organizza per avere delle ambulanze parcheggiate in prossimità, pronte a prendersi cura di un dipendente disidratato o colto da colpi di calore» scrive il giornalista. Cita la testimonianza di Elmer Goris, un dipendente che ha lavorato per un anno nel magazzino. Quest'ultimo racconta di aver visto delle ambulanze uscire dal magazzino con dipendenti colpiti da malori, sulle sedie a rotelle o sulle barelle. Elmer Goris, trentaquattro anni e con un'esperienza

15 S. SOPER, *Inside Amazon's Warehouse*, «*The Morning Call*», 18 settembre 2011.

di dieci anni in vari magazzini logistici, descrive così la sua esperienza: «Non mi sono mai sentito trattato così, come una merda, come in questo magazzino. Possono fare questo perché non ci sono alternative di lavoro qui vicino».

In questa inchiesta, un altro lavoratore dichiara senza giri di parole: «Detestavo il mio lavoro». Il giornalista ricorda anche l'incredibile *turnover* dei numerosi lavoratori interinali, gli stessi lavoratori ai quali, per spingerli a lavorare duramente, si promette, in futuro, un ipotetico contratto più stabile. Come a Montélimar, prima delle feste di Natale 2012.

Nello stesso momento, mentre io lavoravo come *picker* in Francia, alcuni giornalisti tedeschi realizzavano un *reportage* sulle condizioni di lavoro del magazzino logistico di Amazon di Bad Hersfeld (Hesse), in Germania, per il canale ARD¹⁶. Il documentario mostra, con una telecamera nascosta, le condizioni di sorveglianza, alloggio e lavoro dei lavoratori interinali stranieri, soprattutto spagnoli, assunti da Amazon. Lunghe attese sotto la neve prima del tragitto su affollati autobus; promiscuità nelle condizioni di alloggio nei *bungalow*, all'interno di un villaggio vacanze non utilizzato durante il periodo morto; licenziamento brutale dei lavoratori interinali senza motivo; salario più basso di quello promesso nell'offerta di impiego; sorveglianza da parte di agenti di sicurezza violenti, alcuni dei quali, assunti da una società subappaltatrice, farebbero parte di movimenti

16 *Le "système Amazon" fait scandale en Allemagne*, «Le Monde», 18 febbraio 2013.

neonazisti; ispezioni massicce e arbitrarie; perquisizione sistematica del personale...

Malgrado il fatto di essere considerato il fiore all’occhiello dell’economia digitale e malgrado l’organizzazione del lavoro sia conforme agli ultimi standard in materia di gestione, avendo integrato una tecnologia ultramoderna, il rovescio della medaglia del sito commerciale sembra riportare i lavoratori di Amazon al XIX secolo.

Simon non sa ancora che sono un giornalista. Mi sono deciso, dopo attenta riflessione, a telefonargli per proporgli un incontro faccia a faccia. Oltre alla sua preziosa testimonianza di lavoratore a tempo indeterminato, voglio chiedergli di presentarmi al rappresentate dei lavoratori. Mangeremo insieme, poco prima dell’inizio del nostro turno di lavoro. Nella zona industriale nella quale si trova Amazon c’è solo un *fast food* dove possiamo trovarci. Simon ha accettato l’appuntamento. Con calma, ma con gli occhi puntati all’orologio, discutiamo delle condizioni di lavoro.

“Sicuramente conoscono la questione del timbratore. Noi chiediamo che il timbratore sia messo dove si trova il tornello, ma non ne vogliono sapere. Comunque, di tanto in tanto, accade che accettino delle piccole richieste. Quando hanno messo la telecamera davanti alla stanza del sindacato per vedere chi entra e chi esce, abbiamo chiesto di modificarne la direzione. Loro l’hanno cambiata”.

Ci sono delle talpe nella CGT?

“Sì, ma le abbiamo individuate, sono ben identificate”.

Nell’ambito del lavoro è legale chiedere che la produttività del lavoratore sia in continuo aumento? Questo sembra assurdo se ci si riflette.

“No, questa richiesta è illegale. Io svolgo correttamente il mio lavoro ma sanno che non devono farmi incazzare su questo. Sanno benissimo che è impossibile aumentare continuamente la propria produttività. Però lo chiedono comunque. Se tu accetti la logica, ti possono sfruttare al massimo, fino alla fine, fino a quando non ti spezzi. Ci sono molti lavoratori con contratto a tempo indeterminato che sono in malattia”.

Simon si ferma un attimo, lascia cadere il silenzio e conta sulle dita i lavoratori “fermi”, mormorando la cronologia di queste interruzioni, i nomi e i motivi delle assenze per malattia. La lista è lunga. Simon riprende: “Per quanto mi riguarda, come per tutti i sindacalisti, sappiamo che non avanza più nella nostra carriera. Io potrei cercare lavoro altrove, ma rimango anche per gli altri. Ho intenzione di organizzare un movimento sindacale”.

Rivelerò solo a metà del pasto la mia identità di giornalista per avere il tempo di spiegare perché mi sono infiltrato e quali precauzioni possiamo mettere in atto affinché Simon e gli altri sindacalisti non si sentano minacciati dalle eventuali conseguenze della mia inchiesta. Propongo a Simon di vederci un’altra volta per raccogliere altre testimonianze. Gli chiedo

anche di presentarmi ai sindacalisti a capo della sezione CGT.

“Mi piacerebbe molto parlare, ci sono cose che tu non puoi neanche immaginare” mi spiega Simon. “Ma ci devo prima riflettere. Ho un contratto a tempo indeterminato e non posso fare come voglio. Quello che ti prometto è che ne discuterò prima con gli altri sindacalisti”.

Trascorrono quattro notti di lavoro. I sindacalisti mi rivolgono dei sorrisi, ma non ricevo nessun segnale, né maggiori informazioni. La loro chiusura è evidente e mi colpisce molto. Se voglio raccogliere le loro testimonianze è fuori discussione tormentarli e fare pressione per estorcergli delle informazioni. È necessario che siano loro a confidarmi le loro testimonianze.

Un pomeriggio, impaziente, mi decido tuttavia a comporre i tre numeri di telefono dei sindacalisti in mio possesso. Tutti sembrano finalmente decisi a parlare poiché ognuno di loro mi fissa un appuntamento per un incontro personale. I giorni seguenti mi sembra di essere arrivato al termine della mia infiltrazione. I chilometri di marcia notturna attraverso i capannoni sono sempre identici, notte dopo notte.

A dire il vero, non so per quanto tempo ancora sarò in grado di mantenere questo ritmo. Non si tratta semplicemente del lavoro fisico come lavoratore interinale, ma della concentrazione aggiuntiva che esige l'indagine. Non riesco più a percepire i dettagli e a tenere correttamente il mio diario. Sono ar-

rivato al punto in cui mi è possibile fare solo quello che Amazon desidera che io faccia per meritarmi lo stipendio. So che il mio tempo di investigazione è limitato.

La mia infiltrazione nello stabilimento non ha più interesse ai miei occhi. Ormai mi sembra utile solo la raccolta di testimonianze. Per precauzione decido di restare ancora qualche notte prima di prendere la mia decisione finale: restare ancora un po' o lasciare.

In ogni caso, diminuisco il mio ritmo di lavoro. Le statistiche della mia produttività si abbassano in modo vertiginoso. Ho deciso di prendermi un po' di respiro e di leggere tra le scaffalature, ogni quarto d'ora circa, la quarta di copertina di un libro. Questo mi permette, in particolare, di scoprire meglio l'incredibile diversità dello *stock*. *Stock*, sì. Infatti non si tratta del deposito di una libreria, dal momento che tutta la merce del magazzino resta sui ripiani metallici solo qualche settimana.

Era prevedibile. In piena caduta di produttività, non è solamente il *lead* che mi chiede di aumentare il ritmo, ma il *manager* in persona che viene appositamente a darmi un avvertimento: “Non capisco, Jean-Baptiste” si stupisce Patrick rivolgendomi un duro sguardo. “Le prime sere abbiamo visto che facevi molte domande, che eri molto motivato a lavorare qui. La tua *prod* delle prime sere era buona per cominciare. Non dimenticare che in seguito alla tua attività di lavoratore interinale c'è in gioco un contratto a tempo indeterminato. Con un contratto a

tempo indeterminato potrai fare dei progetti. Guarda, ho preso un *post-it* sul quale ho scritto la tua *prod.* Sui piccoli articoli sei sceso a 61. Sui grandi prodotti sei leggermente al di sopra. Occorre molto seriamente che tu reagisca e che ti riprenda. Preferisco dirtelo così, a quattr’occhi, affinché tu possa aggiustare il tiro. Ti lascio il *post-it* perché tu possa rifletterci. Sarebbe veramente un peccato perdere la possibilità di ottenere un contratto a tempo indeterminato”.

Questo richiamo è quello che Amazon definisce, nel suo regolamento interno, «ammonizione informale». Conoscete già gli articoli 16 e 16.1 del regolamento interno. Il 16.2 codifica i requisiti degli alti rendimenti e prevede un intero sistema normativo per mettere con le spalle al muro un lavoratore che non rispetta il ritmo infernale imposto dall’azienda.

16.2 – PROCEDURA DI MIGLIORAMENTO DEI RISULTATI

Le tappe e le procedure di miglioramento dei risultati si basano, di norma, su una procedura in cinque tappe. Amazon si riserva tuttavia, secondo il bisogno, il diritto di effettuare delle modifiche e di eliminare delle tappe, nel caso in cui, per esempio, una persistente cattiva prestazione abbia delle gravi conseguenze per l’azienda. Amazon riconosce che ogni caso è diverso e si riserva il diritto di adattare la procedura, caso per caso, secondo le circostanze. In ciascuna tappa, l’azienda indica i motivi per i quali i risultati non sono stati soddisfacenti e ascolta le spiegazioni del dipendente.

PRIMA TAPPA

Ammonizione informale. Convocazione da parte del superiore gerarchico, che segnala la necessità di miglioramento dei risultati e le conseguenze in caso di assenza di miglioramento dei risultati a una scadenza fissata, ovvero l'attivazione delle fasi formali del processo di seguito definito. Le osservazioni derivanti da questa ammonizione informale saranno documentate e archiviate nella pratica del dipendente.

SECONDA TAPPA

Prima ammonizione formale. L'assenza di miglioramento dopo la prima fase porterà alla prima ammonizione formale che, per il dipendente, ha lo scopo di valutare i risultati con il suo superiore gerarchico. In seguito, l'azienda farà pervenire, al momento opportuno, una lettera di richiamo che indica le ragioni per cui i risultati non sono soddisfacenti. La lettera di richiamo preciserà i seguenti punti:

- Il settore nel quale il dipendente non ha raggiunto gli obiettivi delle prestazioni richieste.
- Gli obiettivi di miglioramento.
- Tutte le misure, dalla formazione aggiuntiva ai controlli, che saranno prese in vista dell'aumento dei risultati.
- La data della successiva valutazione.
- Le conseguenze dell'assenza di miglioramento nel periodo previsto.

Questo avvertimento sarà conservato nella pratica del dipendente.

La terza e la quarta tappa si somigliano. Entrambe prevedono delle ammonizioni formali, delle valu-

tazioni di controllo, degli avvertimenti e stabiliscono che «in assenza di miglioramento, se gli obiettivi fissati non vengono raggiunti e il dipendente non è in grado di fornire una spiegazione, il superiore gli mandi un nuovo richiamo scritto». Questo prima di arrivare alla quinta e ultima tappa.

QUINTA TAPPA

Licenziamento. Se i risultati continuano a essere insufficienti e gli obiettivi fissati allo scadere dell'ultimo preavviso non sono stati raggiunti, mentre il preavviso scritto è ancora in vigore, il dipendente sarà oggetto di una procedura di licenziamento.

Questo regolamento interno si rivolge specialmente ai lavoratori con contratto a tempo indeterminato, poiché i lavoratori interinali sono, per la maggior parte, su una sedia a espulsione. Le prime sere un *picker* preleva tra i 50 e i 60 articoli all'ora, cioè tra i 350 e i 400 articoli ogni notte. Egli dovrebbe rapidamente più che raddoppiare il suo rendimento, per raggiungere quello, estenuante, di un *picker* modello: da 120 a 130 articoli all'ora. Un ritmo la cui prima conseguenza, antecedente alla fatica fisica, è quella di azzerare il pensiero, creando un vuoto mentale.

Durante una delle mie ultime notti di lavoro, lascio di proposito delle monete nella tasca dei pantaloni. Sono le 4:52 del mattino. Quando spingo l'ultimo tornello di uscita, una luce rossa si accende

allo *screening*. La lampadina rossa ordina di passare attraverso il controllo di rilevamento di potenziali ladri. Mi dirigo alla fila degli operai selezionati per il controllo. Uno a uno, i dipendenti passano sotto il tunnel di sicurezza, poi alzano le braccia incrociate mentre i vigili fanno passare su di loro il rilevatore di metalli. È il mio turno. Di proposito, non vuoto le tasche. Passo e la sirena suona. Allargo le braccia e sento il dispositivo che passa sul mio corpo, compresa la parte interna delle cosce: potrei aver nascosto qualcosa sotto i vestiti. Sentire questo oggetto contro di me è una sensazione estremamente sgradevole.

Stringo i denti. L'umiliazione che sto vivendo è quella che vivono tutti i giorni gli operai che lavorano in Amazon. Tutto a un tratto, il rilevatore suona quando passa vicino alla mia tasca. "Che cos'è?" mi dice bruscamente il vigile con il collo taurino, in modo minaccioso. "Non è niente, rispondo". "Come, non è niente? Vuota le tasche, veloce". Non ho il tempo di discutere ulteriormente che altri vigili mi si avvicinano con sguardi accusatori.

Lancio un'occhiata dietro di me: gli operai aspettano in fila indiana il loro turno per passare sotto il portale e tornare a casa. Dopo un attimo glaciale, non prolungo la storia in modo che i dipendenti che aspettano in fila possano finalmente andare a dormire. Faccio tintinnare la moneta nella mano e confesso con aria ingenua: "Avevo dimenticato di togliere queste monete". "Già, bisogna sempre vuotare le tasche allo *screening*. Ok?" il vigile mi circonda con le

sue grandi braccia aspettando il mio consenso. Non annuisco nel modo in cui desidera. Mentre passano i secondi, il silenzio diventa sempre più pesante. “È Ok? È Ok o no?” insiste. Annuisco con un cenno del capo guardandolo negli occhi senza abbassare lo sguardo, poi decido di andarmene, impassibile.

Alla mie spalle, mentre passa il rilevatore su un altro operaio, aggiunge, con tono offensivo: “Vai, vai a dormire”.

XIII

Il mio appuntamento con Simon è fissato alle 16:00 nel parcheggio di un supermercato. Arrivo con un quarto d'ora di anticipo, con il mio zaino pieno di quaderni, registratore, penne a sfera; stendo i fogli dove ho scritto le domande, nascosti nella tasca sul petto della mia camicia, per controllare di non aver dimenticato niente. È ora. Cerco di rilassarmi e ripenso al cammino percorso in un mese. Eccomi quasi alla fine della corsa. Ogni giorno ho annotato nel mio diario di bordo tutto ciò che mi pareva essere importante. La mia infiltrazione mi ha aperto le porte del magazzino logistico chiuso alla stampa. Faccio il bilancio della mia inchiesta e giungo alla certezza che queste ultime interviste ai sindacalisti, dove rivelo finalmente la mia vera identità, arrivano a proposito.

16:15, telefono a Simon e lascio un messaggio sulla segreteria informandolo che sono nel parcheggio. Al nostro primo incontro non era arrivato in ritardo. Mi ricordo che i giorni successivi era nata una complicità tra noi e che lui era stato il più entusiasta all'idea di aiutarmi. 16:30, lascio un secondo messaggio, poi ri-

aggancio, pensando molto seriamente che deve essere esausto. Verrà? Forse ha semplicemente dimenticato di svegliarsi per il nostro incontro... Per rassicurarmi, penso che lavorare di notte in Amazon è così faticoso che non posso volerne a Simon per aver eventualmente dimenticato di svegliarsi; poi mi rendo conto che cerco mentalmente di negare ciò che interiormente sgorga dalla mia coscienza. Probabilmente non verrà ed è assolutamente possibile che io resti ancora a lungo a osservare l'asfalto.

Mentre passa il tempo, questo sentimento diventa sempre più forte e mi affligge. Sono qui, solo, esausto, ho speso energia per venire a questo appuntamento e per un primo momento penso solo alla mia inchiesta: mi ha fatto un bidone.

Sull'altro lato del parcheggio, vedo un chiosco di *crêpe*, vicino all'entrata del supermercato: “Da Mimie”. Apro la portiera, poi la sbatto. Trafitto dalle lame del vento glaciale della Drôme, vado a sedermi su un grande sgabello per bere un caffè fumante e mangiare una *crêpe*, serviti con un sorriso; il miglior momento della giornata che ho deciso di assicurare al mio morale. Simon non verrà più. Simon non risponderà più al telefono.

XIV

L'anno scorso abbiamo spedito fino a più di 3 milioni di prodotti in una settimana.

Romain Voog, PDG di Amazon Francia,
Café Digital, «Les Échos», 5 ottobre 2012

Il giorno seguente proverò un'altra delusione. Dopo numerose chiamate, riceverò un *sms* che mi spiega semplicemente che le interviste non sono più all'ordine del giorno. Anche se sono stato molto cortese con i sindacalisti, internamente, la prima reazione è stata quella di un egoista, che pensa solo alla sua inchiesta e che considera inammissibile che i sindacalisti che vogliono difendere gli operai possano agire in tal modo con un buon giornalista deciso a dar loro la parola. Credo che la stanchezza sia stato il terreno propizio a questa rabbia interna che ribolliva in me e della quale dovetti ben presto comprendere l'incoerenza e la stupidità.

Perché questi sindacalisti incaricati e determinati a esprimersi in merito alle loro condizioni di lavoro decidono improvvisamente di ripensarci? Se il motivo può essere riassunto in una parola di cinque lettere, *paura*, non si tratta tuttavia di vigliaccheria, ma di una costrizione gerarchica.

Tutto si spiega alla luce dell'incredibile «Allegato 7» del regolamento interno di Amazon in vigore nel magazzino. Preciso che questo «Allegato 7» è in totale contraddizione con gli articoli del Codice del lavoro francese. Per poter trascrivere questo passaggio del regolamento interno, che definisce la «politica relativa alle relazioni con il pubblico», ho dovuto mettermi davanti alla bacheca in sala pausa, dove si trova affisso, e leggerlo a bassa voce, accompagnato da un fedele alleato, il mio registratore.

ALLEGATO 7 – POLITICA RELATIVA ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Amazon è una società quotata in Borsa sullo «US Stock Exchange» e ha l'obbligo legale di prevenire ogni abuso di informazioni privilegiate e di proteggere i beni della Società. La divulgazione di informazioni può influenzare negativamente e in modo dannoso le attività e il valore di Amazon e può coinvolgere la vostra responsabilità penale. Potrete ricevere delle richieste direttamente durante le riunioni, al telefono, via mail, via lettera o in qualsiasi altro modo. Il vostro contratto di lavoro, questa politica e ogni altro regolamento della società generalmente applicabile, vi proibiscono di divulgare, a chiunque, ogni informazione relativa alle attività, ai regolamenti, alla direzione o al personale di Amazon, che sia ciò giudicato confidenziale o no, con chiunque. In particolare, non potete rispondere ai media, né a persone collegate ai media, a domande relative ad Amazon, sia in un conteso sociale sia economico. Inoltre, non potete divulgare informazioni relative ad

Amazon nei forum pubblici come Internet o nei *blog on line*, a meno che non vi sia imposto dal vostro contratto di lavoro o dalla vostra attività. In questo caso, dovete rispettare rigorosamente le direttive stabilite da Amazon che riguardano il sistema di comunicazione su questi *blog* e forum. Questa politica precisa i metodi da seguire, che devono essere rigorosamente rispettati, per permettervi di rispondere alle domande che possono esservi poste a proposito di Amazon o sul vostro ruolo in Amazon. Se non siete sicuri della risposta a una domanda, rivolgetevi al servizio stampa di Amazon al numero sotto indicato. Non rispondete in nessun caso di vostra iniziativa a queste domande. Questa politica si applica a tutto il personale e a tutti i contraenti. Ogni violazione o divulgazione relativa alla società potrebbe costituire una mancanza nell'ambito del vostro contratto di lavoro e potrebbe comportare una procedura disciplinare o la fine del vostro contratto.

DOMANDE DEI MEDIA E DEL MONDO FINANZIARIO

Solo gli impiegati che sono stati appositamente designati come portavoce di Amazon sono autorizzati a parlare con i rappresentanti dei media e con gli analisti finanziari sulle attività di Amazon. Di conseguenza, voi siete tenuti a non rispondere a nessuna domanda che proviene dai media, anche se può all'apparenza sembrare innocente o insignificante. Si tratta di una condizione molto rigida, dato che Amazon ha nominato in modo molto preciso alcuni collaboratori per rappresentare l'azienda di fronte ai media. In casi particolari, siete pregati di compilare la richiesta alla sezione ufficio stampa di Amazon: 01.56.XX.XX.XX. Ogni richiesta

di intervista o di apparizione in pubblico deve allo stesso modo essere indirizzata a questo ufficio. [...]

È essenziale che tutte le domande siano indirizzate a uno dei due servizi summenzionati (di cui il servizio relazioni investitori, per le domande di ordine finanziario) che sono i soli a essere autorizzati a trattarli. Siete tenuti a non rispondere mai di vostra iniziativa a domande della stampa o a domande a carattere finanziario.

POLITICA DELL'ANONIMATO

La divulgazione al pubblico o alla stampa dei nomi delle persone che lavorano in Amazon è severamente vietato, a meno che non siate stati autorizzati a questa azione da una chiara e specifica delega scritta dal dipartimento delle comunicazioni strategiche. Infatti, l'anonimato dei vostri colleghi deve essere rispettato.

DIVIETO DI DIVULGAZIONE DELLE INFORMAZIONI CONFIDENZIALI

Il rispetto del carattere confidenziale delle informazioni deve essere assoluto. Di conseguenza, siete tenuti a non divulgare mai questo tipo di informazioni nel caso in cui siate contattati da un rappresentante della stampa. [...]

PUBBLICAZIONI, APPARIZIONI IN PUBBLICO, INTERVISTE

A meno di aver preventivamente ottenuto un'autorizzazione scritta dal dipartimento di comunicazioni

strategiche, siete tenuti a non parlare delle attività di Amazon mediante i seguenti mezzi (lista non esaustiva): articoli pubblicati, libri, tesi di laurea o altro materiale scritto, interviste, apparizioni pubbliche, film o programmi televisivi, Internet o altri intermediari digitali (*blog* inclusi), ogni altro materiale scritto o orale pubblicato o trasmesso al pubblico. Le notizie che derivano esplicitamente e implicitamente dal vostro impiego in Amazon, o che permettono di dedurre delle informazioni relative ad Amazon, sono allo stesso modo proibite. Se desiderate chiedere l'autorizzazione di Amazon per parlare in pubblico delle attività dell'azienda, del vostro ruolo all'interno dell'azienda o, in generale, del vostro lavoro in Amazon, dovete scrivere al dipartimento delle comunicazioni strategiche o al dipartimento delle relazioni investitori, rispondendo alle seguenti domande:

- perché desiderate divulgare una tale informazione (cioè l'obiettivo della vostra divulgazione);
- che genere di informazione vi piacerebbe divulgare;
- a chi vorreste trasmettere questa informazione;
- quando avete intenzione di divulgare questa informazione;
- segnalate le generalità della persona/ditta alla quale avete intenzione di divulgare l'informazione.

Qualunque sia la forma del materiale scritto che desiderate pubblicare, per esempio un articolo, un discorso, dovete comunque far visionare una bozza che sarà sottoposta a revisione per poter ottenere una autorizzazione scritta. Amazon si riserva il diritto di rifiutarvi, a sua totale discrezione, il diritto di discutere o di divulgare tali informazioni. [...]

INFRAZIONI

Ogni violazione a questo regolamento potrebbe causare danno sia all'immagine sia al nome di Amazon e potrebbe essere considerato un reato penale. Di conseguenza, ogni infrazione a questa politica è passibile di una procedura disciplinare nei confronti dell'autore e potrebbe avere come possibile conseguenza il licenziamento.

Simon aveva ragione quel giorno in cui abbiamo parlato faccia a faccia. Dopo aver letto questo estratto del regolamento interno, è facile capire, secondo le sue stesse parole, che «Amazon è uno Stato nello Stato». È comprensibile che alcune informazioni finanziarie di una grande azienda siano strategiche e richiedano un alto grado di riservatezza. Tuttavia, questo «Allegato 7» è molto sorprendente perché il Codice del lavoro non limita la libertà d'espressione dei dipendenti in tali proporzioni. Lo attestano due articoli. Per primo, l'articolo L. 2281-3 che stabilisce: «Le opinioni che i dipendenti divulgano, esercitando il loro diritto di espressione, qualunque sia il loro posto nella gerarchia professionale, non possono essere motivo di sanzione o licenziamento». Poi, l'articolo L. 1121-1: «Nessuno può avanzare restrizioni ai diritti delle persone e alle loro libertà individuali e collettive a meno che non siano giustificate dall'attività che svolgono o allo scopo da raggiungere». Queste due norme giuridiche, frutto di lotte sociali e del progresso umano, ampliano l'articolo XI del-

la Dichiarazione dei diritti dell'uomo e del cittadino del 1789: «La libera espressione dei pensieri e delle opinioni è uno dei diritti più preziosi dell'uomo: un cittadino può dunque parlare, scrivere, stampare liberamente, salvo dover rispondere all'abuso di questa libertà, nei casi stabiliti dalla legge».

Sfortunatamente, il rapporto di forza è tale che i sindacalisti di Amazon vivono nella paura. Questi militanti sono combattuti tra il loro desiderio di difendere i diritti dei lavoratori e la necessità di proteggere il loro posto. Tutti i sindacalisti che ho incontrato hanno confermato di essere nel mirino della Direzione e che la loro carriera resterà sempre a un punto morto. In particolare, è il loro contratto a tempo indeterminato, l'impiego che fa vivere la loro famiglia, a essere continuamente minacciato da una gerarchia che controlla il minimo passo falso. «Il loro sogno è chiaro, è di eliminarci dalla loro vista» mi ha confidato Stéphanie, una iscritta della CGT.

È per questo motivo che non ho cercato di forzare la confidenza di questi sindacalisti. Loro hanno parlato con il lavoratore interinale infiltrato in Amazon che io sono stato ma, da quando hanno saputo che sono un giornalista, si sono rifiutati di testimoniare per rispettare il regolamento interno e non esporsi a delle sanzioni. L'impegno mancato dei sindacalisti rivela soprattutto il loro malessere. È possibile che non abbiano semplicemente voluto ammettere con me questa riduzione al silenzio imposta dal regolamento di Amazon? Un rappresentante del personale non avvia

azioni sindacali nella speranza che gli venga messa la museruola e di dover stare zitto. Dietro al silenzio di queste donne e di questi uomini si sente la potenza dell'autorità, imposta da Amazon, che non è responsabilità dei sindacalisti. Mi torna allora in mente lo *slogan* della multinazionale scritto sulla bacheca:

WORK HARD
HAVE FUN
MAKE HISTORY

Dopo «work hard» e «have fun», ora è possibile comprendere completamente lo slogan. Il «make history» si svolge con la museruola alla bocca. Per Amazon, solo il vertice della gerarchia ha diritto di scrivere la storia; gli altri la fanno, in silenzio, con le loro braccia e le loro gambe, a dispetto del progresso sociale. Ecco perché è tempo di interrogarsi sulla determinazione attuale dei ministri e dei rappresentanti, membri del Partito socialista, sul fatto di realizzare dei nuovi magazzini logistici di Amazon.

«Pôle Emploi è pronto a partire con operazioni di assunzione. I servizi pubblici si stanno preparando ad allestire l'insediamento. È necessario che le persone che cercano lavoro si rechino a Pôle Emploi e verifichino i nostri servizi. Saranno create diverse centinaia di impieghi che si trasformeranno in contratti a tempo indeterminato» annunciava, con il sorriso, alla stampa locale, Arnaud Montebourg, durante la sua visita in Borgogna nel giugno 2012.

Contratti a tempo indeterminato? Ma quanti, esattamente? Il giorno dopo la visita di Arnaud Montebourg, il direttore delle operazioni della logistica di Amazon.fr, Frédéric Duval, fu invitato su “France Inter”. Egli osò allora affermare di non conoscere il numero esatto di contratti a tempo indeterminato e di contratti di lavoro interinale che Amazon avrebbe creato a Chalon. Le sole cifre che Frédéric Duval si è degnato di comunicare sono relative agli altri due siti: «A Saran e a Montélimar, nel momento del nostro piccolo di attività dello scorso anno nel 2011, avevamo in totale 4.000 operai di cui 1.100 assunti con contratto a tempo indeterminato».

Cioè 2.900 lavoratori interinali per 1.100 contratti a tempo indeterminato per due siti. Quel giorno, il responsabile di Amazon ha inoltre aggiunto: «Quello che ci interessa oggi, a Chalon, è di servire i nostri clienti. E per servire i nostri clienti non sono necessarie sovvenzioni. Ci vuole della gente motivata, appassionata al lavoro. Allora, se permettete, vorrei ringraziare le persone che tutti i giorni lavorano a Saran e a Montélimar e che offrono questo servizio di qualità ai nostri clienti».

Quanto all’ammontare delle sovvenzioni pubbliche, Frédéric Duval osò dichiarare: «Non lo so», anche se l’importo degli aiuti era già stato pubblicato dalla stampa.

Ma quanti posti di lavoro ha realmente creato Amazon in Borgogna? Nel giugno 2012, Arnaud Montebourg non smetteva di gioire di questa «rinascita economica per la regione, [di questo] messaggio di speranza per i

territori francesi che hanno dovuto sopportare un sisma economico»¹⁷.

Per i quadri di Amazon, come per Christophe Siruge, il deputato sindaco socialista di Chalon-sur-Saône, si tratta di «più di un migliaio» di posti di lavoro che verranno creati¹⁸. Otto mesi più tardi, il 22 febbraio 2013, solo 303 dipendenti lavorano con contratto a tempo indeterminato a tempo pieno sul sito logistico di Amazon. Durante il picco di attività che ha preceduto le feste di Natale, il sito ha assunto più di 950 persone, ma più di due terzi di loro erano lavoratori interinali¹⁹.

Nel giugno 2012, né il governo francese, né gli enti locali, né Amazon avevano accettato di comunicare l'importo delle sovvenzioni pubbliche assegnate all'azienda per la «creazione di questi posti di lavoro». La multinazionale utilizza senza scrupolo «l'ottimizzazione fiscale», per la gioia dei suoi azionisti. Dopo che il fisco francese pretese più di 200 milioni di euro arretrati, l'importo di queste sovvenzioni pubbliche è oggi noto. Per ogni posto di lavoro creato, Amazon ha ricevuto dalla regione Borgogna 3.400 euro, dal consiglio generale di Saône-et-Loire 1.100 euro e dallo Stato tra i 1.000 e i 2.000 euro. Cioè, in totale, una bassa stima di 5.500 euro per ogni posto di lavoro per una copertura che rappresentava già più di un milione di euro per questo solo sito.

Quando un giornalista, durante una trasmissione televisiva trasmessa in un orario di grande ascolto, gli

17 *Montebourg à Amazon: “Je ne cache pas mon contentement...”*, «Libération», 25 giugno 2012.

18 *Montebourg confirme l'implantation d'Amazon à Chalon-sur-Saône*, «Le Monde», 25 giugno 2012.

19 *Amazon en chiffres*, «Le journal de Saône-et-Loire», 23 febbraio 2013.

presenta questi dati, Arnaud Montebourg non smentisce tali cifre: «Io non prenderò a calci chi crea dei posti di lavoro!»²⁰ ha dichiarato.

Il governo e altri rappresentanti locali sono scettici nei confronti di queste assunzioni, concentrate in pochi settori di attività, e non hanno intenzione di sovvenzionare la futura creazione del quarto gigantesco sito nella regione Nord-Pas-de-Calais. Questi posti di lavoro infatti andranno, in seguito, a distruggerne una quantità diciotto volte maggiore su tutto il territorio nazionale. Questi insediamenti, insomma, non sono quelli della ripresa *produttiva* ma *distruttiva*.

Nel Regno Unito, alcuni consumatori hanno deciso di superare l'inerzia dello Stato, seguendo la campagna di boicottaggio di Amazon²¹, promossa dalla rivista «The Ethical Consumer»²²: in questo modo intendono protestare contro l'evasione fiscale praticata dall'azienda. Secondo le cifre del Commons Public Accounts Committee, nel 2011, Amazon ha ottenuto, nel Regno Unito, un giro d'affari di 2,9 miliardi di sterline, solo per il commercio di libri; nello stesso anno, essa si è sdebitata solo di 1,8 milioni di oneri fiscali aziendali²³. Se le rivendicazioni non puntano per ora che al comportamento fiscale di Amazon, forse domani decideranno di tirare in ballo l'aspetto sociale di questa azienda.

Infatti, al di là dell'attività di libreria *on line*, gli ordini su Internet sconvolgono tutto l'insieme del com-

20 *Des paroles et des actes*, "France 2", 24 gennaio 2013.

21 *Campagne de boycott contre l'évasion fiscale d'Amazon*, «ActualLitté», 19 dicembre 2012.

22 Cfr. il sito inglese: <www.ethicalconsumer.org>.

23 *Lib Dems plan tax hit on Amazon and Google*, «The Bookseller», 21 gennaio 2013.

mercio fisico della grande distribuzione. Amazon, numero uno mondiale con un’ascesa folgorante, non è di certo l’unico commerciante *on line*, ma il suo modello di organizzazione del lavoro è già stato copiato e si diffonde molto rapidamente. La grande distribuzione inaugura un numero sempre maggiore di *drive-in*, trasformando i vecchi ipermercati in capannoni logistici dove i clienti si recano a prelevare da soli i prodotti già imballati, che hanno ordinato su Internet. Come dei portabandiera realizzano, con questa formula, delle grandi riduzioni di costi e c’è da scommettere che, come in Amazon, la tradizionale attività degli ipermercati avrà la tendenza a tramutarsi in sotto divisione del *picking* e *packing* logistico in questi *drive-in*.

Numerosi posti di lavoro, nelle grandi aree, sono dunque destinati a sparire a favore di un maggior ricorso ai lavoratori interinali, che vengono facilmente reclutati nell’inesauribile vivaio di giovani lavoratori precari. Sono loro, questi nuovi lavoratori invisibili, che Frédéric Duval definisce «appassionati al lavoro». Da parte mia, ho incontrato solo dei giovani, e qualche persona più anziana, materialmente costretti ad accettare un lavoro poco remunerativo. A immagine di Mounir che, durante una pausa, affermava: “Ecco, bisogna dire la verità così com’è, questo lavoro in Amazon è una vera merda”.

XV

Qualche giorno prima che i sindacalisti annullassero l'appuntamento, avevo presentato le mie dimissioni ai *manager*. Quella notte ero ancora seduto vicino a Simon.

Come d'abitudine, ogni fine settimana, i componenti della squadra notturna si sono ritrovati dopo il lavoro, giusto il tempo di una colazione tra amici. Tutti i partecipanti hanno dato un euro a chi è stato incaricato di andare a comprare il necessario. Una pratica «have fun» ovviamente molto incoraggiata. Mentre il barattolo di marmellata di primo prezzo passa di mano in mano, *brioche* e pezzi di pane vengono spalmati di crema, prima di sparire sotto taglienti incisivi. Attorno al tavolo ci sono dei visi ormai familiari che mi appresto a lasciare: Justine, Ibrahim, Mounir, Simon e tanti altri. Il mio sguardo incontra anche quello dei *lead* e dei *manager* presenti, ora molto più rilassati che sul *floor*. Uno sbadigliare contagioso rimbalza da un lavoratore all'altro per distendere visi provati. Patrick, un *manager*, prendendo il cacao in polvere che un lavoratore interinale gli ha appena passato, si diverte

e dice scherzando: “Attenzione al rispetto della regola *safety*, non si lancia il cioccolato!”.

Associate, lead, manager. Tutti sono riuniti attorno al tavolo. Con lo stesso *badge* verde attorno al collo. Hanno tra i venticinque e i trentacinque anni. Hanno le stesse espressioni di stanchezza, tutti i loro visi hanno questa pelle opaca, pallida, sporca di polvere del magazzino. I loro occhi sono piccoli, pesti, “carbonizzati”. A causa della stanchezza sono diventati inespessivi. Il mio viso è simile al loro, vi è stampata una terribile aria ebete, della quale ora conosco l’origine. In lontananza, una donna sembra essersi tramutata in una statua di sale e rimane immobile, con gli occhi sbarrati. Tiene la testa tra le mani. Guardando la sua posizione, dapprima credo che stia leggendo qualcosa appoggiata sul tavolo. In realtà, davanti ai suoi occhi sfiniti non c’è altro che il vuoto.

Alcuni aprono la bocca solo per addentare e masticare il *pan brioche*, altri parlano. Anche per non dire nulla. Poi, dopo questi pesanti momenti in cui le banalità sembrano essere i soli discorsi autorizzati, tutto a un tratto, le lingue si sciolgono.

Le frasi diventano più lunghe, come per scongiurare il sentimento di solitudine che si è impresso su ogni viso. Parlano della vita familiare. I genitori di bambini piccoli sono i più loquaci. Tutti subiscono i vincoli del lavoro notturno. Non sono qui, per testimoniare, i dipendenti in malattia da molto tempo a causa di incidenti, gravi problemi alla schiena, depressione. Ma qui, tra genitori, poco importa il grado che si ri-

copre in azienda, tutti chiacchierano e si capiscono. Uno spiega che di solito va a coricarsi solo dopo aver accompagnato a scuola i figli, per poi dormire fino alle 16:00, prima di andarli a prendere. Gli altri annuiscono e dicono di essersi organizzati allo stesso modo. Il rovescio della medaglia è anche questo.

Domani e i giorni seguenti, i pacchi continueranno a lasciare il magazzino di Amazon per arrivare nelle cassette delle lettere, al ritmo degli ordini dei clienti.

Contemplo tutti, queste donne e questi uomini che fanno andare avanti lo stesso stabilimento agli stessi orari, carichi della stessa stanchezza, poi prendo in considerazione il forzato antagonismo gerarchico, dal momento che subiscono la stessa organizzazione del lavoro. L'ordine che i *manager* accettano di difendere e fanno applicare ai loro subalterni è il loro?

Silenzioso, deglutendo un sorso di caffè mentre osservo il cordino arancione da *manager* che Patrick porta intorno al collo, mi viene in mente il discorso di un dipendente con contratto a tempo indeterminato, incontrato durante una pausa e riportato la sera stessa sul mio diario: "I *manager* hanno una vita merdosa come la nostra, è solo che noi, noi abbiamo pressione da parte loro mentre per loro la pressione viene da più in alto". Attorno a questo tavolo, niente o quasi li distingue. Anche se a volte combattono gli uni contro gli altri nel magazzino, accettando le direttive sui tassi di produttività, qui sono riuniti, accomunati dalle sofferenze che devono sopportare nel corso delle notti, faticando fino a perdere il fiato per

creare le immense ricchezze della multinazionale, delle quali non raccoglieranno che le briciole.

Queste briciole di *brioche* che ora una spugna umida spinge verso il bordo del tavolo.

Tutto intorno, le sedie si vuotano poco a poco. Sono affranto. Ho un sonno terribile. Attraverso il vetro del prefabbricato della sala pausa si accendono i fari delle auto che, una a una, lasciano il parcheggio del magazzino. La mia ultima notte di infiltrazione è completata.

Tra qualche ora, la luce mostrerà i colori dell’austero magazzino logistico e del suo parcheggio. Si aggiungeranno all’arredamento le enormi berline tedesche nuove fiammanti, parcheggiate nei posti riservati alla Direzione. A quell’ora la mia auto, i cui grandi finestrini aperti lasciano passare l’aria ghiacciata, tossisce sola nell’oscurità su un sottile nastro d’asfalto tagliato dai suoi fari. Sorge l’alba, meravigliosa e magistrale. Non posso impedirmi di pensare agli operai che attraversano il parcheggio che ho appena lasciato. Qualcuno di questi lavoratori della squadra del mattino non vedrà nascere il giorno. Tutti sono pronti a prendere il proprio posto. Sentite il silenzio che si rompe? Tendete l’orecchio. Le porte degli armadietti metallici stanno già sbattendo.

Montélimar, Toulon
novembre 2012 – febbraio 2013

APPENDICE

Il *vademecum* del lavoratore interinale **Terminologia *amazoniana***

FICHE

PICKING

Amnesty Bin : Bin dans laquelle on pose des articles perdus

Asin : Identité de l'article chez Amazon (Amazon Standard Identification Number)

Batch : chariot

Bin : emplacement dans l'étagère, dans les allées.

Bin de masse : idem mais de taille supérieure.

Buffer : Zone de stockage des chariots

Damage : article endommagé

Ean : code barre

FC : Fulfillment center = centre de distribution

Floor : atelier

HRV : téléphones portables, MP3, appareils photos numériques, tablettes tactiles, GPS..

ISBN : Identité numérique d'un livre

IRDR : Taux d'erreurs en stock (Inventory Record Defect Rate)

Large : article/commande volumineuse

SCHEDA PICKING

FICHE

PICKING

Manquant : Article enregistré informatiquement mais absent physiquement

Mappage : création d'une étiquette de code-barre et/ou article non-scannable

Multi : multiples, correspond à plusieurs articles d'une même commande client.

P-slip : Facture du client

Non Con / Non Sort : Articles ne pouvant pas en raison de leur taille/poids/volume être transportés dans les bacs

Packing : emballage d'une commande client

Picking : prélèvement d'articles en bin pour une commande

Pick Path : chemin de picking

Premium : Commande client prioritaire

Single : commande d'un seul article

Solving en production : Poste qui consiste à résoudre les problèmes d'une commande client.

Tote : bac et/ou chariot (silvercart)

VSOP : Le process étape par étape (Visual Standard Operating Procedure)

SCHEDA PICKING

MEMO PICKING

L'ARTICLE QUE JE DOIS PRELEVER N'EST PAS PRESENT DANS LA BIN (= MANQUANT)

"m" enter, scanner la bin, scanner chaque article de la bin, sélectionner "toujours dans l'impossibilité..." Je continue mon picking.

L'ARTICLE QUE JE DOIS PICKER EST ENDOMMAGE.....

"D" -> Scanner l'article -> Scanner bin damage (à côté d'une amnesty bin)

JE TROUVE UN ARTICLE AU SOL...

Je le mets dans l'Amesty Bin la plus proche.

JE PARS EN PAUSE.... En multi, je me délogue. En single, F "entrée", je ramène ma tote en zone packing et je me délogue.

J'AI UN PROBLEME DE BIN.... B puis
Entrée

MEMO PICKING

REGLES SECURITE

1. **Circulation** : priorité piétons, ne pas courir, vigilance sortie des allées
2. **Gestes et postures** : sous-peser les articles, haut de l'épaule max., garder le dos droit, teamlift dès 15 Kg, ASIN en façade
3. **EPI** : gants, gilet et chaussures
4. **Chariot** : pousser les chariots à 2 mains, scan posé, armoire de rebin par les poignées
5. **palettes** : bon état et à plat, 1m80 max., pas de pied sur les palettes sauf présence plaque, timon à 90°, transpal à hauteur
6. **Ordre et propreté** : marquages
7. **Habilitations** : quai, compacteur, palettier, filmeuse, PIT, SST
8. **Convoyeur** : cheveux attachés, pas passer en dessous si inf. 1m80, pas de main sur le convoyeur, emplacements rouge & blanc respectés, arrêt d'urgence
9. **Quai** : check-list, chauffeur hors de la cabine, cale en place
1. **Engins de manutention** : check-list, klaxon, vitesse adaptée, distance de 6m

REGOLE DI SICUREZZA

INDICE GENERALE

I	13
II	21
III	30
IV	41
V	45
VI	48
VII	66
VIII	78
IX	88
X	94
XI	101
XII	112
XIII	124
XIV	126
XV	138
<i>Appendice</i>	143

