

A tu per tu con la rappresentanza/23

## Protocollo Amazon, un metodo partecipativo per più elevati standard di qualità

A colloquio con Salvatore Pellicchia (Segretario Generale Fit-Cisl)

A cura di Francesco Nespoli

*La firma da parte di Amazon Logistica Italia del protocollo siglato il 15 settembre scorso con i sindacati della logistica e degli atipici ha sorpreso tutti gli osservatori. Si tratta in effetti di un inedito, perché anche all'estero, in Paesi dove l'azione sindacale nei rapporti con Amazon è più risalente, l'azienda (che di certo non è nota per il suo particolare interesse a dialogare con le organizzazioni dei lavoratori), non aveva mai siglato un documento in cui le relazioni industriali sono definite "un valore in sé". Come mai secondo lei questa apertura si è verificata in Italia prima che altrove?*

Il protocollo del 15 settembre 2021 oltre che da Amazon Logistica è stato sottoscritto anche da Amazon Transport e da Confrasperto e questo, evidentemente, ne estende il campo di applicazione. Non voglio fare paragoni con gli altri Paesi, perché ognuno ha una storia a sé. Ciò che posso dire è che in Italia, nonostante i tanti luoghi comuni che sentiamo ripetere, il sindacato è un valore aggiunto per la società civile e imprenditoriale e continua a fare il suo lavoro tutelando al meglio tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori. Ricordo che il 29 marzo scorso abbiamo sottoscritto un accordo con Just Eat a seguito del quale è stato possibile regolarizzare i cosiddetti rider per i quali è stata prevista l'assunzione con il Ccnl della Logistica, Trasporto, Merci e Spedizioni. Anche quell'accordo non era affatto scontato.

Da quando sui muri delle nostre città abbiamo cominciato a leggere lo slogan "Non è il solito pacco" che lanciava lo sbarco di Amazon in Italia, sono trascorsi circa undici anni e la crescita della multinazionale è stata, coerentemente con la domanda, esponenziale. Ad oggi

si contano 40 siti, 9.500/10.000 dipendenti diretti e altrettanti in somministrazione, ai quali si aggiungono i 15mila driver che effettuano il cosiddetto ultimo miglio. Il processo di sindacalizzazione è stato graduale e non senza difficoltà e, più le lavoratrici e i lavoratori si rivolgevano al sindacato, più emergevano i disagi dovuti a condizioni di lavoro non più sostenibili. L'altissima adesione al primo sciopero della filiera di Amazon del 22 marzo 2021 indetto in Italia, oltre ad aver avuto una eco in tutti i paesi in cui è presente la multinazionale, ha impresso un'accelerazione al negoziato e l'azienda si è resa conto che la disintermediazione era diventata inefficace ed ha riconosciuto che "le relazioni industriali rappresentano un valore in sé" e che il metodo partecipativo può contribuire a favorire la realizzazione degli obiettivi di sviluppo e il raggiungimento di più elevati standard di qualità dei servizi offerti alla clientela il tutto anche a beneficio della competitività.

*Questo protocollo è il primo che riguarda Amazon logistica sull'intero territorio nazionale e arriva dopo lo sciopero indetto a marzo, il primo della filiera della logistica targata Amazon. Non si tratta però del primo accordo in assoluto in casa Amazon. Se dovesse riassumere la storia che ha portato alla firma di questa intesa quali momenti chiave sceglierebbe?*

Questo protocollo è diverso dai precedenti perché questa volta non è stata definita una singola fattispecie contrattuale ma sono state codificate in maniera chiara le regole di ingaggio fra le parti individuando i livelli di interlocuzione, le fasi e le materie sulle quali si svilupperanno momenti di informazione, consultazione, verifica e contrattazione.

Certamente questa storia parte da lontano e ci ha visto impegnati in un'opera di persuasione non semplice: abbiamo faticato a far comprendere da un lato alle lavoratrici e ai lavoratori che il sindacato c'è e che, grazie al loro sostegno e coinvolgimento, può essere determinante per il miglioramento dei trattamenti economici e normativi nonché delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e dall'altro alla multinazionale che la disintermediazione ha il respiro corto e non porta lontano.

I momenti chiave sono stati sostanzialmente tre: l'acquisizione della consapevolezza delle lavoratrici e dei lavoratori che solo attraverso un'azione organizzata si sarebbero potute migliorare – in continuità – le condizioni contrattuali; la protesta del 22 marzo scorso che, complice la voglia di riscatto delle lavoratrici e dei lavoratori, segnando altissimi livelli di adesione allo sciopero ci ha permesso di catalizzare l'attenzione di tutti gli stakeholder; l'interessamento del Ministro del Lavoro Andrea Orlando, che ha impegnato le parti a trovare, nel giro di pochi mesi, un accordo e che, conseguentemente, ha consentito di sbloccare la trattativa per arrivare, cinque mesi dopo, al perfezionamento del protocollo.

***Nel protocollo Amazon si impegna a rispettare le norme del CCNL Logistica, Trasporto merci e spedizioni. Alcuni hub Amazon sul territorio italiano applicano però il Ccnl del terziario. Quali saranno quindi le ricadute più concrete del protocollo?***

Nella visione originaria Amazon si considerava un "negozio" e riteneva che l'attività di consegna del prodotto acquistato dal cliente fosse secondaria. Per questa ragione nel primo sito aperto in Italia, quello di Castel San Giovanni (Piacenza), si applica il Ccnl del terziario. Successivamente la multinazionale si è caratterizzata per essere una "vetrina" e le attività di logistica e di trasporto hanno assunto un ruolo preminente oltre che fondamentale. Conseguentemente negli hub che via via sono nati si è scelto il Ccnl più consono e cioè Logistica, Trasporto merci e spedizioni. Non sarà quindi il protocollo a determinare ricadute in tal senso in quanto la scelta è stata già fatta a monte dall'azienda. Le ricadute del protocollo si apprezzeranno per le parti relative allo svolgimento del rapporto di lavoro perché consentiranno l'instaurazione di un rapporto sistematico con la società funzionale a prevenire il conflitto e ad individuare tempo per tempo le soluzioni ai problemi che si porranno. Si passa quindi da uno stile di gestione aziendale improntato a rifuggire il rapporto con il sindacato e conseguentemente basato sul conflitto ad uno stile di ge-

stione basato sul modello partecipativo che, in definitiva, risulta essere l'unico modello vincente sia dal punto di vista dei lavoratori che da quello dell'azienda.

***Il sistema delle relazioni industriali della logistica copre molti settori. Il CCNL è firmato da più di dieci organizzazioni di rappresentanza delle imprese. Il protocollo esplicita il fatto che Amazon possa avere un ruolo in vista del prossimo rinnovo. Quale potrebbe essere?***

Il Ccnl in parola, proprio perché copre tutto il comparto, è siglato da 24 associazioni datoriali che vanno dall'autotrasporto al mondo delle spedizioni fino ad arrivare al mondo cooperativistico e artigiano. In questo ampio contesto sta guadagnando sempre più spazio il mondo dell'e-commerce. Amazon, nell'ambito delle trattative di rinnovo contrattuale, esercita già le sue prerogative di top player in quanto la sua associazione datoriale di riferimento, Confrasperto, è una delle citate 24 parti datoriali stipulanti.

***Assoespressi non è tra le firmatarie del protocollo, anche se il protocollo riguarda soprattutto la parte finale della catena di fornitura in gran parte appaltata ad aziende aderenti ad Assoespressi. Riprenderete il confronto con Assoespressi? Cosa vi attendete ora che il protocollo con Amazon è stato firmato?***

Il confronto con Assoespressi non potrà non riavviarsi. L'ultimo miglio rappresenta uno dei punti di forza della politica commerciale di Amazon e del suo successo. I punti da definire riguardano alcuni aspetti dell'organizzazione del ciclo produttivo e degli strumenti di lavoro. A più riprese sono state evidenziate le difficoltà denunciate dai cosiddetti driver. Riteniamo che i tempi e il livello del confronto siano maturi per una conclusione positiva della vertenza.

***Il protocollo indica che le relazioni industriali si declineranno a livello nazionale, regionale e aziendale. Ci può spiegare perché si tratta di una specificazione rilevante? Si fa riferimento alla contrattazione di sito?***

No. Non ci sono riferimenti alla contrattazione di sito. Nella nostra visione i problemi si risolvono laddove sorgono. Pertanto essendo Amazon Italia una realtà aziendale complessa e dislocata sul territorio nazionale, per lo svolgimento ottimale ed efficace delle relazioni del lavoro occorrono regole di ingaggio chiare e livelli di interlocuzione attivabili in funzione delle materie da trattare (es. riforma o definizione di un istituto contrattuale, soluzione di una criticità gestionale, articolazione turni di lavoro, ecc..), ovviamente sulla base del principio del *ne bis in idem*. In questo momento sono attivi tavoli di confronto sia a livello nazionale che regionali e di unità produttiva.

*Lo sciopero indetto a marzo scorso nasceva dalla rottura del tavolo al quale si lavorava per raggiungere l'integrativo aziendale. Questa sarebbe probabilmente la vera pietra miliare. La firma di questo protocollo è un segnale incoraggiante in questa direzione? Quali saranno i prossimi passi?*

La firma del protocollo ha creato i prodromi per cominciare a dialogare con l'azienda con maggiore serenità, condividere una serie di obiettivi e, perché no, arrivare alla definizione di un più complesso integrativo aziendale. Nell'esprimere soddisfazione per il risultato raggiunto il 15 settembre abbiamo subito evidenziato che si trattava di un punto di partenza e non certo d'arrivo.

L'azienda, prevedendo una crescita del mercato, ha previsto anche una serie di investimenti nel nostro paese per implementare attività e fornire anche nuovi servizi. Lo sviluppo della multinazionale deve però essere accompagnato imprescindibilmente da un miglioramento delle condizioni di lavoro, da una crescita professionale dei suoi dipendenti e da una sempre più elevata responsabilità sociale.