volerelaluna LA POLITICA PUNTOACAPO

Allegato – Esperienze

Autore: Autori/Autrici vari/e

Alla metà del Settecento un autore che intendeva compiere una revisione dell'impianto giusnaturalistico per meglio adattarlo al presente, Thomas Rutherforth, indicava tre criteri di distinzione del lavoro servile dal lavoro dei liberi.
Il primo criterio è se i compiti siano contrattati in maniera così esatta che l'obbligo appare derivato direttamente dalla volontà del lavoratore nello stipulare un contratto, oppure è così generica e imprecisata che il lavoratore nel suo tempo di lavoro è sottomesso all'arbitrio del padrone.
Il secondo è se nell'ambito del compito contrattato il lavoratore abbia, anche sotto la direzione di un altro, un'autonomia nell'esecuzione del lavoro, e quanto ampia.
Infine quale sia il tasso di sfruttamento. Com'è ovvio, a differenza dei primi due criteri, il terzo non è espresso nel linguaggio dell'autore, che invece è quello classico della giurisprudenza naturale: quanto il lavoro vada a beneficio esclusivo del padrone e quanto invece vada a beneficio del lavoratore, fino ad approssimarsi alla retribuzione che questi riceverebbe dalla stessa attività svolta autonomamente.
Luisa Pesante

ESPERIENZA 1

Un autista della logistica

A cura di Fulvio Perini

Italiano, 53 anni, titolo di studio: diploma di perito agrotecnico.

Il mio primo impiego è stato quello di impiegato alla SAI assicurazioni, per 12 anni; poi per tre anni ho fatto il cuoco nel ristorante dei miei genitori; poi ho lavorato per 5 anni in una ditta di informatica (automazione industriale, soprattutto per la FIAT); ho smesso questo lavoro e per un paio di anni mi sono preso un periodo sabbatico; successivamente, siccome avevo la patente per condurre camion conseguita sotto il periodo militare, ho cercato di fare l'autista; ho lavorato per periodi brevissimi in due o tre ditte ed alla fine ho trovato occupazione nella ditta attuale dove lavoro ormai da 15 anni. La ditta è una cooperativa che lavora per la AF logistic con sede a Massalengo, Lodi.

Ho svolto attività sindacale quando ero impiegato alla SAI, anche con incarichi a livello

territoriale, in un settore (parlo del 1987-88, ad esempio) in cui i lavoratori avevano dei buoni trattamenti salariali e normativi. Io lavoravo nel servizio microfilmature della SAI che, nel 1998, aveva deciso di esternalizzare progressivamente il servizio per darlo a imprese dove i lavoratori costavano molto meno. Io prima avevo lavorato a tempo pieno nel sindacato, dopo un congresso e uno scontro interno sono rientrato al lavoro pur continuando a impegnarmi nel sindacato. Quando, oltre a esternalizzare, in azienda hanno incentivato le dimissioni ho accettato.

Negli anni successivi mi sono adattato al lavoro senza particolari impegni. La reazione è scattata quando volevano licenziarci brutalmente e sembrava non avessimo possibilità di difenderci. Qui a Rivalta eravamo in pochi che è un limite ma ha anche il lato positivo che si fa in fretta a convincerci reciprocamente. C'è sempre stato un legame tra di noi e anche ora che siamo rimasti in 5 o 6 questo legame viene mantenuto. Ciò è servito per le lotte: né AF né GS si aspettavano i blocchi in portineria, l'arrivo della polizia e ora sanno che alcuni di noi sanno organizzare le rivendicazioni.

L'azienda in cui lavori che caratteristiche ha e per quali committenti lavora?

È una grande azienda del settore, una SpA, che opera sia nel campo della logistica che in quello delle costruzioni soprattutto di impianti per logistica e ora anche in quello fotovoltaico. Nella logistica si è progressivamente sviluppata e ha recentemente acquisito la Zust Ambrosetti, la quale svolge attività di immagazzinamento e trasporto per alcune grandi imprese. Il deposito della ex Zust Ambrosetti di Trofarello funziona come deposito dei prodotti Ikea per la Liguria e il Piemonte, da lì avviene anche il trasporto e l'allestimento di mobili nelle abitazioni dei committenti. A Melegnano (Milano) c'è lo stoccaggio di tutti i prodotti agricoli provenienti da Israele, i quali verranno poi sanificati, imballati in confezioni e distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Stimo che gli addetti siano circa 1200, così composti: un centinaio di impiegati concentrati nella sede di Massalengo e circa 60 nella sede di Trofarello; gli altri 1000 lavoratori sono magazzinieri e autisti non direttamente dipendenti dalla azienda ma organizzati in cooperative. Io opero in una di queste cooperative che si chiama Atena, siamo circa un centinaio, gli italiani sono attorno a 15 (prevalentemente a Torino) mentre gli altri autisti sono indiani, pakistani, rumeni e ora c'è anche qualche peruviano.

Pur continuando a svolgere la stessa attività in questi anni ho cambiato quattro cooperative perché l'azienda capogruppo ogni tanto liquidava la cooperativa e la sostituiva con un'altra con una gestione dei costi considerata più snella. Poi, circa un anno fa, la AF ha deciso di chiudere considerando la nostra attività non più remunerativa stante il tipo di contratto con la GS di Rivalta (magazzino centrale dei supermercati GS del territorio) e il venir meno di altre attività complementari. Va tenuto presente che nel nostro lavoro chi svolge l'attività di consegna parte con un carico e deve rientrare nella sede con un altro carico cercando di ottimizzare l'impiego del mezzo di trasporto.

Quindi un anno fa ci è stato comunicato che avrebbero dismesso l'appalto GS e saremmo stati licenziati. Noi allora eravamo aderenti alla CGIL, ma in quella occasione la nostra esperienza fu bruttissima perché la funzionaria della CGIL ci aveva detto che non c'era nulla da fare e che era meglio sottoscrivere la lettera individuale di accettazione del trasferimento a Milano o del licenziamento con la buonuscita. A questo punto, due giorni prima dell'incontro con l'azienda, ci siamo messi in contatto con i SI Cobas di Massalengo che era il sindacato operante e riconosciuto dall'azienda per cercare altre modalità di difesa. La prima iniziativa di lotta è stata la applicazione dell'articolo 11 del contratto dando avvio allo stato di agitazione. Si passava così all'orario di lavoro di 39 ore senza straordinari mentre prima si lavorava 68 ore settimanali considerando i tempi di attesa, in pratica si faceva una sola consegna al giorno. Siamo andati avanti così per un mese e mezzo sino a quando non hanno trovato un autotrasportatore disponibile seppur con mezzi molto vecchi e non rispondenti alle norme antinquinamento. Così hanno affittato a questo autotrasportatore i loro mezzi di trasporto. Pur consapevoli che le condizioni erano incerte abbiamo deciso di stare lì e lavorare comunque: siamo andati avanti per nove mesi, entrando molte volte in sciopero perché spesso non venivamo pagati. Ancora adesso abbiamo dei crediti anche se questo autotrasportatore è letteralmente sparito, si è reso irreperibile non solo per noi ma anche peri i creditori e l'ispettorato del lavoro. Poi, a un certo punto, nell'autunno scorso è cominciata a circolare la voce che c'era un interessamento di AF per la gestione del polo logistico di GS di Rivalta e quando abbiamo visto i primi fogli con le fatture ad AF abbiamo chiesto tramite il sindacato un incontro all'azienda che è avvenuto alcuni giorni dopo. In quella occasione si è stipulato un accordo che prevedeva il nostro passaggio nuovamente a una cooperativa del sistema AF Logistics. Cosa che è avvenuta tre settimane dopo e dal primo dicembre 2017 siamo nuovamente in carico alla cooperativa Atena, come soci lavoratori.

La cooperativa Atena ha circa 100 lavoratori tra Massalengo e Rivalta, tutti autisti, per i lavori di facchinaggio ci sono altre società. I mezzi di trasporto sono della AF che li noleggia ad Atena.

Siamo quindi tutti autisti di terzo livello super, soci lavoratori per cui versiamo una quota per aderire formalmente alla cooperativa.

Come si presenta il lavoro da svolgere e in quale ciclo di lavorazione?

Qui a Rivalta c'è un coordinatore per le nostre attività, autista pure lui. Complessivamente facciamo riferimento all'ufficio logistica di Massalengo: lì c'è una sala operazioni simile a quelle militari che si vedono nei film della guerra fredda con il tavolo e le lavagne luminose con le mappe che indicano in ogni momento dove sei con il mezzo, in ogni momento siamo sorvegliati.

Al mattino, quando inizio a lavorare e apro la portiera del camion non vengo tracciato dal sistema, il quale inizia a funzionare nel momento in cui apro il tappo del serbatoio. Una

volta seduto al posto di guida, devo digitare il codice di identificazione sullo schermo del tablet che ho in alto di fronte a me. Quello è il segnale d'inizio della mia attività lavorativa che termina quando io compio un'analoga operazione a conclusione della giornata. In parallelo devo compilare su una scheda cartacea il mio RG (registro) di attività che poi consegnerò settimanalmente al coordinatore. Sul registro indico il percorso, le consegne fatte e le altre attività svolte. Su questa base l'azienda fa la verifica delle attività anche per calcolare le ore di lavoro perché noi siamo retribuiti con un sistema forfetizzato per cui oltre alle 11 ore di lavoro l'ora in più viene pagata come straordinario più un incentivo di 10 euro. Il nostro orario complessivo è di 68 ore alla settimana.

È AF che gestisce i contratti con i committenti che poi distribuisce il lavoro a seconda dei territori di pertinenza e dei mezzi che sono necessari per il trasporto (ad esempio, l'uso di celle frigorifere). Mentre nei rapporti con il committente qui a Rivalta partecipa anche il coordinatore per programmare e suddividere le attività di trasporto.

Alla piattaforma di Rivalta quando arrivo mi presento al responsabile che ha le indicazioni dei viaggi assegnati da GS alla nostra ditta: in base alle tipologie dei prodotti e alle caratteristiche dei mezzi di trasporto viene assegnato il lavoro. Il coordinatore affida il lavoro e mi consegna la mia scheda di carico e con questa vado alla cooperativa che carica e controlla il carico. Mi faccio compilare la scheda da chi ha svolto l'attività e la porto all'ufficio viaggi, da quale mi viene da data in consegna la scheda di viaggio e i fogli di accompagnamento che compilo manualmente indicando la ditta, il tipo di mezzo di trasporto, la località dove devo portare le merci. Fatto questo metto i sigilli e mi presento all'uscita dove ci sono le guardie per un controllo. Prima di partire vengono fatte tre copie di ogni foglio di accompagnamento, una delle quali verrà inviata anche alla sede centrale di AF Logistics. Sulla base della nostra esperienza di autisti, abbiamo la consuetudine di tenerci una copia del foglio di accompagnamento in modo che abbiamo la documentazione per obiettare a eventuali contestazioni sui nostri viaggi, dato che il foglio di accompagnamento è alla base della retribuzione.

La distribuzione e organizzazione dei viaggi è stabilita operando nella piattaforma GS. Ti faccio l'esempio di come si organizza il viaggio: dal momento che termino il lavoro, l'ufficio commerciale della GS manda alcune ore dopo, normalmente 3-4, la comunicazione per il prossimo viaggio alla sede centrale della AF che lo gira al coordinatore di Rivalta il quale, sulla base del rispetto del periodo di riposo, mi segnala a che ora riprendere il lavoro il giorno dopo. Io mi presento e mi danno il via con le procedure prima indicate.

Operano nella piattaforma GS attualmente tre cooperative di trasportatori ma in un incontro l'azienda SF ci ha comunicato che acquisirà la gestione dell'intero polo GS di Rivalta entro maggio 2019. Da giugno centralizzerà la gestione di tutti i trasporti e delle altre attività interne alla piattaforma: tutte le cooperative operanti nella piattaforma dovranno fare il contratto d'appalto con AF Logistics e non più con GS. Questo vuol dire

che sarà AF a indicare le tariffe, i mezzi di trasporto e le condizioni operative. Diversi ragazzi delle cooperative in appalto hanno il timore che, se la loro cooperativa perderà l'appalto, se ne devono andare tutti a casa.

Il vostro inquadramento professionale?

Io e molti altri colleghi siamo inquadrati con il terzo livello super che è il livello più alto per gli autisti ma ora, con il nuovo contratto, si è introdotto un nuovo livello di inquadramento tra il terzo livello e quello super per cui per molti autisti ci sarà un passaggio professionale in più. Inoltre si è introdotta una differenza tra il tipo di patente di guida per cui si farà differenza tra la patente C e quella CS (o CF) per cui puoi guidare le motrici o gli autoarticolati. Noi sin dal primo momento del nostro lavoro alla cooperativa siamo stati inquadrati al livello superiore potendo guidare tutti i mezzi mentre ora si potrà assumere anche per far svolgere dei lavori su un solo mezzo introducendo differenze e divisioni tra i lavoratori.

Qual è la retribuzione?

La nostra retribuzione, lavorando normalmente al sabato come ci viene richiesto, è sui 2200-2300 euro mensili netti; mentre è di circa 1900 senza il sabato lavorativo. Conversando con gli autisti delle altre cooperative ci siamo fatti l'idea che loro, al netto, guadagnino circa 500 euro in meno. Ci sono ditte che operano lì e fanno lavorare gli autisti al sabato ed anche alla domenica con una retribuzione di circa 1600 euro mensili. Cosa che, penso, siano orientati a fare anche con noi con uno orario di 47 ore settimanali forfetizzate e l'adozione di compensativi per le ore in più, cosa che ritengo sia quasi impossibile da realizzare per la tipologia del nostro lavoro perché mentre nel lavoro di trasporto funziona tutto come un orologio quando arrivi al magazzino a scaricare hanno i loro tempi e le loro priorità e non credo che GS le cambi per favorire AF.

Quali sono gli aspetti più negativi nelle condizioni di lavoro?

Sulle condizioni di lavoro l'orario ha un peso notevole e con il sistema forfetizzato delle ore non percepiamo l'indennità per lo straordinario notturno che dovrebbe scattare dalle 22 alle 6 del mattino. Per esempio, io e tutti i miei colleghi iniziamo a lavorare alle 3 del mattino o anche prima per cui non riceviamo la maggiorazione del 50%. Per ora abbiamo scritto all'azienda che l'introduzione dell'orario forfetizzato di 47 ore può essere accolto solamente se ci pagano gli straordinari notturni.

Per l'azienda tu sei prima di tutto un camion che deve fatturare e dei tuoi tempi di vita e delle tue relazioni familiari e umane non le interessa. Orari di questo tipo sicuramente pesano.

Viviamo una forte spersonalizzazione del lavoro. Tutto si misura su quanto ha guadagnato

il tuo camion mentre sono indifferenti al fatto che quel camion lo hai guidato tu.

Durante il lavoro proviamo una fatica fisica e mentale notevole nel lavoro. Anche se da quando la AF ha stipulato il nuovo contratto d'appalto, cioè dal primo dicembre del 2017, il lavoro di carico viene fatto da lavoratori della cooperativa di facchini interna al magazzino GS mentre prima lo facevamo sempre fatto noi. Per quattordici anni, abbiamo caricato e scaricato noi autisti sia in partenza che in consegna. Cosa vuol dire? Che prima di partire ti dovevi fare il carico di circa trenta bancali di diverso peso e dimensioni che movimentavi con un trasnpallets e magari non si impilavano adeguatamente, se li rompevi o li danneggiavi era colpa tua. Quando arrivavamo al supermercato GS, molti dei quali sono piccoli, con un camion grande per evitare di fare più viaggi, ti trovavi nella impossibilità di scaricare con la pedana del camion. In quei casi devi usare delle pedane idrauliche per dei carichi di 10 quintali in condizioni operative difficili senza avere i comandi a distanza, ciò significa che devi salire sulla pedana per il trasporto con un grande rischio per te e anche con il pericolo di danneggiare il carico. La fatica più grande, che mi ha regalato un'ernia discale di cui prima o poi chiederò conto, è il lavoro con i contenitori con pareti a griglia con le ruote che pesano anche 400 chili (perché non ci caricano fazzoletti di carta o prodotti analoghi ma casse di birra o di vino, ad esempio) e li devi movimentare a mano. Farlo a 30 gradi sopra o 10 gradi sotto non cambia nulla, è sempre una fatica infernale.

E inoltre c'è inevitabilmente una fatica nervosa sia per la movimentazione dei camion quando si arriva nei piccoli supermercati senza aree adeguate per lo scarico (ad esempio, in corso Rosselli l'area di scarico del supermercato GS è condivisa con il cortile di un condominio per cui arrivi e non riesci a muoverti, devi chiedere che spostino gli autoveicoli e corri sempre il rischio di toccare qualcuno per poi farti attribuire la responsabilità) oppure operi con mezzi fuori sagoma rispetto alla via di transito come è capitato alla Gran Madre dove abbiamo investito una signora dovendo passare con un bilico in una via vietata a quei mezzi. È un metodo di gestione mandarti con un mezzo molto grande in modo da fare un viaggio anziché tre e poi dirti «arrangiati… vedi cosa puoi fare…» se ci sono dei limiti di sagoma o di tonnellaggio. E allora capita che spetti ai più giovani e meno esperti farsi i viaggi più pericolosi, ad esempio dover scaricare a bordo strada dove possono passare dei normali cittadini mentre tu scarichi con la pedana contenitori di 300 chilogrammi.

Sempre sugli orari, ci sono dei periodi di punta nell'arco dell'anno?

Si ci sono, con risposte organizzative diverse. In estate aumenta la domanda dei mercati GS in Liguria a cui si risponde utilizzando più mezzi di trasporto e di maggiori dimensioni senza cambiare gli orari di lavoro; mentre solo sotto le feste natalizie gli orari giornalieri diventano più lunghi, anche di molte ore.

Nella piattaforma dove lavori ci sono anche lavoratori individuali, precari, occasionali?

Fino a oggi nel magazzino no ma con il nuovo contratto è stato introdotto il lavoro a

chiamata che sicuramente utilizzeranno. Per quanto riguarda gli autisti ti capita di vedere qualcuno in prova per qualche giorno o una settimana che poi non vedi più, ci sono tante realtà poco chiare che noi come sindacato abbiamo sollevato ma la committenza se ne sbatte altamente e non risponde. Questa condizione può presentare più problemi come nel caso in cui il nuovo autista abbia un incidente oppure quando svolga il viaggio con un collaboratore che non ha i requisiti adatti e si viene fermati dalla polizia. Non è semplice spiegare che non si poteva fare diversamente stante le scelte organizzative compiute da altri. Nella mia squadra ci sono state due sospensioni di lavoratori che avevano rifiutato di fare un viaggio ma non tutti si sentono di battagliare in questo modo per cui loro hanno chi accetta di svolgere dei lavori a rischio.

Hai accennato ai problemi di salute…

Nel passato il lavoro era più pesante ma anche oggi ti capita di dover scaricare in luoghi in cui l'azienda che riceve il materiale non ti mette a disposizione i mezzi e non consente ai propri lavoratori di intervenire. La GS indica che devi caricare normalmente 33 contenitori e poi tu devi scaricarteli a mano e diventa un lavoro ancora peggiore se si tratta dei "rolls" (i contenitori con le ruote) che si incastrano tra loro sul camion e tu devi sbloccarli da solo. Alla fine i dolori alla schiena e alle ginocchia arrivano, e poi hai anche le ore di viaggio seduto con le relative vibrazioni anche se noi abbiamo sempre avuto dei mezzi di trasporto adeguati e nuovi con sedili ad acqua. In ogni caso la postura statica tenuta per ore di lavoro concorre alla fatica. A volte vedo colleghi che viaggiano con camion che a essere seri dovrebbero essere mandati alla demolizione.

Ritornando su salute e sicurezza, come viene gestita la prevenzione nel magazzino GS?

Sul nostro armadietto è affisso il comunicato che il responsabile della sicurezza che spesse volte non abbiamo mai visto o sentito, di norma è un dipendente ma non ne sappiamo molto. Al momento siamo una trentina tra autisti e qualche addetto ai servizi o alla manutenzione, mentre nella piattaforma GS operano circa 450 persone che svolgono lavori di imballaggio dei prodotti, di inserimento dei prezzi e così via… sul fronte della sicurezza la situazione da gestire è abbastanza complessa.

Dove noi operiamo abbiamo tutti il tesserino magnetico di riconoscimento ma, soprattutto, c'è una grande diffusione di telecamere, direi più o meno 200 telecamere installate, che riprendono ogni angolo e ogni cosa, per fortuna sono esclusi i servizi igienici. Sembra che tengano più alla sicurezza dei beni aziendali che alla nostra…

Inoltre c'è una cooperativa, si chiama Omnia Sicura, che svolge il controllo durante il lavoro: vengono a controllare cosa stiamo caricando, fanno le fotografie dei carichi per poi effettuare le verifiche di cosa arriva a destinazione, controllano la corretta apposizione dei sigilli e così via. Ora hanno messo i tornelli e dei segnalatori con codici a barre, come avviene nei supermercati. Prima c'erano all'ingresso le guardie che controllavano a loro

giudizio i lavoratori che uscivano dopo aver finito di lavorare, dovevi segnalare alle guardie cosa avevi con te al momento dell'ingresso al lavoro: se portavo da casa una bottiglia d'acqua o una confezione di biscotti da consumare durante la giornata di lavoro dovevo segnalarlo e loro apponevano sulle confezioni un'etichetta di autorizzazione all'ingresso.

Ci sono infortuni e quali sono le misure di prevenzione?

Non conosco i dati degli infortuni, per quello che so, gli infortuni più gravi e frequenti sono tra i ragazzi che preparano le pedane mentre ci sono stati degli infortuni per l'urto di lavoratori da parte dei mezzi di trasporto.

Ci sono i cartelli e si viene dotati di scarpe antinfortunistiche. Non conosco altro.

Molte volte le vie di transito sono ingombre di merci e quando segnali a un responsabile che la pedana di merci è così pesante che non riesci nemmeno a spostarla ti risponde "noi abbiamo l'ordine di spostare quel numero di colli". Non parliamo tanto dei bilici che hanno i loro mezzi ma parliamo dei mezzi di trasporto piccoli e medi che hanno una loro portata e se segnali che il carico è superiore ti rispondono che il carico è quello e non cambia anche se hanno pesato il carico al grammo.

Nel passato ho avuto un incidente: ero fermo a un semaforo alle Gru e un signore mi ha tamponato, si è incastrato sotto la pedana e purtroppo è morto. Per un mese e mezzo con la mia ditta ho dovuto verificare la correttezza del percorso, la corrispondenza con le segnalazioni del satellitare. L'assicurazione aveva da contestare che la pedana non era allestita secondo tutti i parametri. Alla fine ho dovuto pagarmi un avvocato mentre la ditta mi ha tenuto in ferie per un mese. Il satellitare ha confermato la correttezza del viaggio ma se io mi fossi trovato fuori sede o fuori dagli orari sarei stato scaricato.

Ma voi, anche tramite il sindacato, non avete una assicurazione?

Assicurato è il mezzo e la ditta più di una volta ha tentato di dire al lavoratore: «adesso la franchigia la paghi tu» e noi abbiamo respinto la proposta. E adesso che con il nuovo contratto c'è la possibilità di dover pagare personalmente i danni arrecati ad altri mezzi o persone dobbiamo mettere a punto nuovi metodi di difesa; ad esempio se mi mandate in un posto dove non posso fare in sicurezza manovra con il camion, io faccio con il cellulare la fotografia e la invio al preposto segnalando che adesso la responsabilità se la prendi lui. Se tocco un'automobile sono almeno 1000 euro se non 20.000 e sarebbe giusto avere anche una assicurazione personale, pagata magari metà per uno, e fatta collettivamente dalla ditta per spuntare un prezzo migliore. Ma ora il contratto ora dice che è tutta colpa nostra.

ESPERIENZA 2

Una commessa di un supermercato

A cura di Fulvio Perini

Terminati gli studi universitari nel 2015 ho iniziato subito a cercare lavoro.

Per i primi due anni ho lavorato saltuariamente svolgendo lavori diversi, solo ora lavoro con un contratto a tempo determinato che è stato di 5 mesi e poi rinnovato per altri 5.

La prima attività, a maggio, è stata quella di baby sitter per una sera alla settimana a 6 euro l'ora, più qualche altra volta quando la famiglia ne aveva bisogno. Poi, a ottobre, continuando a fare la bay sitter, ho lavorato per 15 giorni alla festa della birra, pagata con un voucher per ogni ora lavorata che ti veniva di volta in volta indicata, una volta a mezzogiorno e una volta di notte

A dicembre, tramite una mia amica filippina ho lavorato in un'altra famiglia 10 ore al giorno per 4 settimane, con una paga di 4 euro l'ora, inizialmente ho svolto una attività di affiancamento per poi continuare da sola.

La signora della famiglia dove operavo si è trovata molto bene e mi ha messo in contatto con alcune sue amiche e in questo modo per un paio di mesi ho lavorato abbastanza facendo mezza giornata da una famiglia e mezza da un'altra.

Successivamente ha partecipato a un corso per baby sitter, una formazione incentrata su pedagogia con un tirocinio gratuito in un asilo nido per apprendere la professione. Poi, giunta l'estate, ho svolto una attività, durata circa un mese e mezzo, di volantinaggio per diffondere informazioni degli enti bilaterali del commercio sui servizi offerti agli operatori del settore. Ero pagato regolarmente, in "chiaro" (ero abituata al "nero") attraverso una cooperativa. Si lavorava per l'intera giornata con l'interruzione a pranzo per cinque giorni alla settimana.

Finalmente, dopo due anni, ho fatto un colloquio alla fiera "Io lavoro" con una società che gestisce supermercati (anche l'anno prima, durante la fiera, avevo fatto dei colloqui senza alcun esito). Il colloquio è stato molto breve e, nella sostanza, mi hanno chiesto dove vivevo.

In quel periodo facevo delle ripetizioni a una bambina e, verso fine anno, mi hanno chiamato per un secondo colloquio prospettandomi un contratto a termine di cinque mesi: part time di 20 ore settimanali, cinque giorni alla settimana a rotazione, si sarebbe lavorato anche al sabato ed alla domenica. Il lavoro sarebbe stato quello alla cassa e al termine del

colloquio mi è stato detto che mi avrebbero fatto sapere. Il giorno dopo mi hanno convocato per un secondo colloquio con il responsabile delle casse che mi ha spiegato il carattere flessibile della mansione, che non ci sarebbe stata formazione e il lavoro si sarebbe appreso sul campo (è avvenuto con l'affiancamento a una cassiera). Il giorno dopo ho iniziato a lavorare.

Il contratto è quello del commercio, mediamente la retribuzione è sui 700 euro tenendo conto che nell'arco di un mese lavoro come minimo due domeniche e anche nelle eventuali festività infrasettimanali dove sono previste delle maggiorazioni.

L'orario di lavoro vede impegnate alcune lavoratrici con contratti a 20 ore, altre hanno un contratto a 25 ore e altre ancora, normalmente quelle con maggiore anzianità, lavorano 30 ore alla settimana, di solito 6 ore per cinque giorni sempre a scorrimento. Va notato che molte mie colleghe, direi il 30%, hanno una laurea e altre la stanno prendendo. Penso che l'età oscilli tra i 24 e i 35 anni.

Normalmente si è informate sugli orari di lavoro delle successive tre settimane. Però non hai degli orari fissi ma questi cambiano quasi tutti i giorni per cui puoi iniziare un giorno alle 6 e il giorno successivo alle 16, e un altro giorno ancora alle 11. Ed è così per tutte le lavoratrici.

Anche i giorni di riposo variano di settimana in settimana e non sono mai gli stessi.

Inoltre può capitare che ti venga chiesto di fare qualche ora di straordinario ma, soprattutto, ci sono colleghe che chiedono di poter lavorare di più e quindi sceglie il capo a chi affidare il lavoro straordinario.

Capita poi che si debba sostituire qualche collega che è in malattia e noi, che dobbiamo tenere il cellulare connesso per le comunicazioni che ci fa pervenire l'azienda, possiamo ricevere dal capo una richiesta di disponibilità a sostituire la collega ammalata e, ovviamente, tutte la diamo e poi il capo sceglie.

I giorni di vacanze in ferie si devono prendere nelle diverse stagioni dell'anno distribuendole tra inverno, estate o autunno. Ma ti può capitare che qualche giorno prima che iniziano le ferie, ricevi l'appello a rinviare per coprire le assenze di altre colleghe.

Il lavoro di cassa è molteplice. Ogni operazione è registrata dal computer e viene memorizzato il tempo impiegato, quindi sanno quanto tempo ci impieghi. Vengono anche registrati gli errori e, soprattutto, al termine della tua giornata di lavoro non riesci a spegnere il computer se ci sono delle cose che non tornano: devi risolvere da sola o chiamare un superiore. Eventualmente devi fare un incontro con il capo. Oltre ai 50 euro di errori hai la lettera di contestazione e poi il licenziamento, devi fare attenzione.

Pur lavorando al computer non siamo considerate “videoterminaliste” per cui non ci spettano le pause previste: hai 10 minuti che non scegli tu ma ti vengono indicati e molte volte non riesci neanche a farli, per esempio quando hai la coda alla cassa e nessuno viene a sostituirti.

Abbiamo tutte lo stesso inquadramento professionale, mi pare il livello C del contratto del commercio. Svolgendo le attività con tempi e orari di lavoro sfasati e diversi di giorno in giorno non lavori sempre con le stesse colleghe, inoltre hai pochissimo tempo per stare insieme, qualche minuto al massimo. Solo tra le lavoratrici più anziane si formano piccoli gruppi che tengono tra loro legami. Usiamo i cellulari per ricevere e trasmettere informazioni ai capi ma non usiamo i social network per comunicare tra lavoratrici. C’è della rivalità tra noi che deriva dalla competitività.

C’è un software per valutare i dipendenti e per garantire il loro benessere, ci viene detto. Secondo uno schema, un format, che propone quattro temi oggetto della valutazione per quattro gradi di punteggio: io devo valutare me stessa, devo valutare il mio capo e chiedere la valutazione su di me a un minimo di quattro colleghe. Le valutazioni vengono esaminate dal capo con il quale hai colloquio dove vengono legge le valutazioni fatte dalle persone nei tuoi confronti. Capisci che sei coinvolta in un sistema di controllo abbastanza serrato.

In questo modo il capo non solo è favorito nel conoscere prestazioni e atteggiamenti della singola lavoratrice ma ne trae anche una rappresentazione del rapporto tra lavoratrici, dei conflitti tra loro, di chi ce l’ha con chi. Nei fatti si tende ad alimentare un clima di sospetto. Tutto questo, valutazioni e colloqui, avviene fuori orario di lavoro.

Un’altra modalità di gestione del personale è l’organizzazione di incontri e di feste, sempre fuori orario, dove si tengono discorsi che richiamano allo spirito dell’impresa e vengono premiati, con un regalo extra, i più produttivi.

ESPERIENZA 3

Una traduttrice nella piattaforma

A cura di Andrea Aimar

«Bayrol 11 94112 PH-Minus, 6 kg [importato da Germania]*
Euro 27,13. Disponibilità immediata.
Per l’uso in piscina
Polvere alcalina a soluzione rapida

Riduce e stabilizza il PH
Abbassa il PH per rendere più efficace l'azione del cloro e più confortevole il bagno nella piscina»

* fonte Amazon.it, consultato il 26 settembre 2018

> «*Ogni settimana mi arriva una email con la proposta. Normalmente sono 3-4 file, ma possono essere anche di più. Dipende dalla lunghezza e dai tempi di consegna. Io posso decidere di accettare o meno. Lavoro sul post editing, cioè mi arriva una versione grezza e io la devo mettere a posto. Se ci penso in effetti il mio compito è soprattutto oggi quello di correggere gli errori di una macchina*».

Usare la testa al posto delle mani era considerato, sino a poco tempo fa, un ottimo rimedio alla sostituzione da parte delle macchine. Da qualche anno a questa parte questa certezza sembra vacillare. Software dotati di algoritmi intelligenti sembrano oggi in grado di compiere anche quei lavori che gli umani svolgono usando il proprio intelletto. È stato chiarito anche l'identikit delle potenziali prede: occupazioni mediamente intellettuali caratterizzate per essere routinarie, prevedibili, legate all'esecuzione di procedure più o meno standard.

Chi per mestiere ha a che fare con le parole e i suoi significati, pensava di averla scampata. Eppure anche lì, nel campo delle traduzioni, le macchine iniziano a marcare il territorio. Non hanno sviluppato una particolare intelligenza, la loro vera virtù è quella di "imparare guardando": sanno copiare, osservano ciò che noi siamo in grado di fare e con precisione lo ripetono. Si confondono e sbagliano, ma qualche essere umano glielo farà presente e difficilmente si mostreranno recidive.

Raggiungo al telefono una persona (preferisce restare anonima) che traduce per Amazon le informazioni riguardanti i prodotti che troviamo in vendita sulla piattaforma.

> «*Traduco di tutto perché Amazon vende di tutto. Dalle federe per i cuscini a degli utensili particolari, passando per prodotti per le piscine o mangimi per animali. Normalmente io faccio tedesco e italiano. Spaziando molto di settore devo sempre farmi una cultura sui lessici specialistici di ogni prodotto.*
> *A me arriva il file via email con la traduzione grezza fatta dalla macchina. Io devo sistemare le frasi, correggere gli errori. In molti casi la traduzione è estremamente letterale oppure una parola è tradotta con un significato sbagliato rispetto al contesto.*
> *All'inizio, con prodotti nuovi, devi sistemare quasi tutto. Poi man mano che vai*

avanti Lui memorizza le frasi e successivamente si auto correggerà. Le volte dopo per prodotti simili impiegherò molto meno tempo».

Meno errori della macchina equivale a meno lavoro per la persona che dovrà editare la bozza. Con la conseguenza che anche il prezzo pagato per il lavoro si adeguerà. Al momento, è circa 6 mesi che questa persona lavora con Amazon, i prezzi non si sono abbassati ma uno razionalmente fa fatica a non pensare a una diminuzione futura. Col passare del tempo la macchina avrà affinato, grazie alle dritte umane, le sue traduzioni e questo inciderà sulla quantità di lavoro disponibile.

Google translate lo abbiamo usato tutti, all'inizio lo trattavamo come lo zimbello della classe per gli strafalcioni che faceva. Nel giro di pochi anni ha migliorato la qualità proprio grazie alla "partecipazione" degli utenti della rete (noi) e la ricerca nei laboratori di Mountain View, California.

«Io fino ad ora mi trovo bene. Pagano con regolarità e sono organizzati bene. Al momento mi va bene così. Sì, è vero che lavoro con P. IVA e se non c'è lavoro, oppure mi viene l'influenza, non guadagno nulla. Però riesco a organizzarmi autonomamente il mio tempo. So quanto ci metto a tradurre e mi organizzo come voglio.
Lavoro direttamente con Amazon e anche con una società d'intermediazione con cui faccio traduzioni sempre per prodotti di Amazon.
Nel primo caso ho solo un contatto email con cui mi interfaccio. Nel secondo caso oltre al contatto con il project manager con cui mi scrivo, periodicamente facciamo delle riunioni su skype per confrontarci sul lavoro e su cosa non funziona.
Ogni fine settimana mi arriva un file con il feedback del lavoro fatto: è indicata la percentuale di errore nella mia revisione che influenza il punteggio assegnato al mio lavoro. Dobbiamo sempre rispettare un determinato punteggio standard».

Tra i diversi tipi di traduzioni, quelle delle informazioni tecniche sui prodotti è probabilmente la più facilmente sostituibile in futuro dalle macchine. Corretti gli errori più ricorrenti non c'è bisogno di essere Shakespeare per rendere l'idea sulle qualità della polvere per l'igiene di una piscina. Diverso è il caso di romanzi o testi più complessi dove lo stile, la componente emotiva, il tipo di linguaggio, chiama in causa la sensibilità umana. Anche in questo caso però la capacità dei software ad apprendimento automatico di copiare e riprodurre con intelligenza sta facendo passi in avanti.

> «*Se ragiono del futuro mi rendo che potenzialmente sto insegnando a una macchina a fare il mio lavoro. Anche se adesso sbagliano ancora molto e alcune competenze appartengono solo a noi umani. Alle conseguenze di questo tipo di organizzazione del lavoro ci penso spesso. Mi confronto con altri colleghi e colleghe soprattutto su una piattaforma dedicata a noi freelance che si chiama proz.com. Anche perché colleghi in carne e ossa ne incontro pochi lavorando come freelance spesso da casa. Conosciamo i pericoli però non è che possiamo stare fermi perché un giorno il lavoro non potrebbe esserci, ne abbiamo bisogno ora e lavoriamo alle condizioni che ci sono*».

ESPERIENZA 4

Codici a barre alla Pirelli. Un operaio di una grande fabbrica

A cura di Fulvio Perini

Il resoconto è il frutto di una conversazione con lavoratori di produzione e manutenzione.

Il sistema di informazioni in azienda

In ogni area di produzione e nella mensa c'è un video che informa sugli andamenti produttivi della giornata. Si usa anche in questo caso il sistema semaforico per cui se si raggiunge l'obiettivo programmato compare il colore verde. In alcuni momenti, quando gli obiettivi produttivi vengono raggiunti e confermati nel tempo, sempre sullo schermo compare anche la dichiarazione del direttore che si complimenta per il lavoro svolto o per l'assenza di infortuni nel periodo considerato.

La programmazione avviene in due modi. Innanzitutto c'è una programmazione annua della produzione che risponde a una adeguata saturazione degli impianti e questo dato generale viene suddiviso per i singoli giorni di lavoro. È un dato medio, poi c'è la programmazione giornaliera dei prodotti da realizzare effettivamente che tengono conto della variabilità e della durata dei lotti di produzione e in questo caso vengono considerati quanti cambi devono essere fatti nella giornata perché più se ne fanno e più pause per le interruzioni si avranno nei tempi di lavorazione.

Rispetto al lavoro individuale, a inizio turno viene consegnata dal team leader ai lavoratori interessati una scheda scritta a mano con il programma giornaliero che indica i lotti di produzione da realizzare nel turno e, quindi, i cambi della produzione e dei semilavorati necessari per realizzarla. Sulla macchina si controlla la *check list* che deve essere

conforme al prodotto da realizzare, poi si verifica se tutti i semilavorati sono presenti e se sono conformi agli standard indicati; questi si trovano attorno alla postazione di lavoro e attraverso la lettura dei codici a barre si ha la conferma della loro corrispondenza agli standard, a quel punto la macchina passa al segnale verde per cui si può produrre un primo pezzo come test di prova attraverso misurazioni automatiche sulla macchina mentre l'operatore svolge le misurazioni sul prodotto finito per quella fase di lavorazione e attribuisce, se va bene, un codice di conformità, da quel momento si può avviare la produzione. Poi, periodicamente e secondo le istruzioni che indica la macchina, l'operatore fa un controllo visivo sulla qualità del prodotto.

Quando si è prossimi alla fine del lotto di produzione, sempre la macchina lo segnala in modo che l'operatore comunichi al magazzino di rifornimento di preparare il materiale per il lotto successivo, per il quale si adotteranno le stesse procedure di lavoro.

Se si presentano difetti nella lavorazione risolvibili in tempi brevi il segnale della macchina rimane verde, se la fermata è più lunga il segnale passa al giallo che indica un rallentamento della produzione, se è ferma completamente il segnale diventa rosso, mentre il segnale nero indica che è in manutenzione. Nei primi tre casi dei segnali semaforici il rallentamento o il fermo temporaneo dipende da irregolarità di alimentazione dei semilavorati. È ovvio che chi dall'ufficio ha programmato le produzioni verifica questi andamenti e se la fermata deriva da qualche suo errore ha la possibilità di correggere il segnale in modo che l'inefficienza possa essere attribuita al lavoratore. Questi casi sono stati oggetto di conflitto con la gerarchia aziendale e con la direzione che tentò di coprirli.

La macchina ha un sistema di autodiagnosi e quando rileva qualche irregolarità o un guasto invia direttamente il segnale alla manutenzione e subito dopo sul tablet del manutentore chiamato a intervenire. Gli operatori possono, ma non sono obbligati, confermare le irregolarità. Tutti i guasti o le irregolarità sono memorizzati per fare delle statistiche in modo da migliorare la manutenzione preventiva.

La gestione delle cosiddette risorse umane

È ovvio che un sistema informativo di questo tipo comporta il controllo delle prestazioni di ogni lavoratore. L'accordo sindacale ribadisce che in nessun caso queste informazioni possono essere utilizzate per adottare provvedimenti disciplinari. Possono concorrere alla formazione di quei giudizi, come si dice oggi, di "fidelizzazione" del lavoratore assieme alle valutazioni personali condotte dalla gerarchia aziendale. Per qualcuno comportano un aumento *ad personam*.

L'azienda ha adottato un sistema di coinvolgimento dei lavoratori denominato *My Voice*. Una volta l'anno c'è un questionario che si chiede ai lavoratori di compilare ed è uguale e presentato contemporaneamente in tutte le aziende del gruppo a livello mondiale dove si sollecitano delle risposte sul proprio grado di soddisfazione, un giudizio sui capi o su cosa vorresti migliorare nello svolgimento del lavoro, il grado di appartenenza all'azienda, e

così via.

Il questionario viene compilato in forma digitale e avviene per scelta volontaria sia pure incentivata: il superiore ricorda che è possibile accedere a My Voice e che si può passare dall'ufficio a ritirare una scheda anonima per poi accedere al questionario, l'incentivo è che quando si va a ritirare la scheda c'è in omaggio un gadget (una pennetta, uno zainetto… ovviamente griffati Pirelli).

Vengono poi presentati i risultati indicando stabilimento per stabilimento il grado di partecipazione (c'è una sorta di competizione su chi partecipa di più), i risultati sulle specifiche domande e vengono segnalati con il segnale verde le aree di soddisfazione e con il colore rosso quelle di insoddisfazione, quindi le schede sono anonime ma suddivise per fabbrica e per aree di lavorazione. Dove vengono segnalate le zone "rosse" di insoddisfazione si attiva un gruppo di miglioramento composto da cinque persone: un responsabile per il miglioramento, operai e qualcuno della gerarchia per approfondire i problemi.

Negli ultimi tempi è stata adottata una ulteriore nuova pratica per cui il direttore convoca trimestralmente un'assemblea dei lavoratori durante l'orario di lavoro per informarli sull'andamento produttivo, sui problemi che necessitano di miglioramenti o sulla situazione della sicurezza. Il sindacato non vede di buon occhio questa iniziativa piuttosto inusuale ma il fatto di essere informati direttamente non evidenzia particolari contraddizioni e in qualche caso è interessante: in un'assemblea è stato comunicato che per migliorare l'efficienza si sarebbe proceduto a una riorganizzazione della struttura e dei livelli gerarchici con una loro riduzione. Qualche miglioramento c'è stato, ma continuano a esserci ancora dei problemi irrisolti.

La struttura e la gerarchia aziendale

È molto interessante evidenziare come il sistema informativo e l'automazione non solo sostituiscono parte del lavoro operaio ma riducono significativamente i livelli intermedi della struttura gerarchia aziendale.

In produzione non ci sono più i capi di sesto o settimo livello ma ci sono i *team leader* che sono operai di quinto livello come gli altri, con lo stesso inquadramento professionale che ricevono un premio *ad personam* per la responsabilità di coordinamento. Dovrebbero essere impegnati in produzione sulle macchine come tutti gli altri ma la loro attività prevalente è di supporto al buon del funzionamento degli impianti, di rapporti con i programmatori dei lotti di produzione o con i magazzini per le forniture di materiali o con i servizi tecnici di manutenzione.

Mentre una volta i capi reparto provenivano dalla produzione oggi fanno parte dell'*industrial engineering*. Sotto la direzione c'è infatti il gruppo degli ingegneri chiamati alla realizzazione delle qualità dei prodotti, alla loro industrializzazione e ai sistemi di

gestione. Sotto di loro c'è l'*efficent management* in pratica i reggenti delle produzioni e sotto di loro, in una fabbrica di 1200 lavoratori, sono rimasti cinque assistenti. Il resto vede impegnati nelle attività di coordinamento i *team leader* che hanno competenze su vere e proprie aree si produzione mentre da un po' di tempo è stata istituita un'altra figura verso il basso, chiamata il *coordinatore*, che gestisce il lavoro per un semilavorato necessario alla produzione, in pratica è di supporto al team leader ma è impegnato direttamente in produzione.

Il giudizio sullo svolgimento del lavoro

Il sistema informativo adottato facilita la comunicazione tra operatori, da un lato vengono fornite preventivamente le informazioni sull'andamento della produzione nell'impianto dove si sta operando, ad esempio le segnalazioni si stanno esaurendo alcuni semilavorati, oppure si sta avvicinando il momento del cambio di produzione … questo facilita la comunicazione, ad esempio, con i magazzini e i carrellisti che dovranno portare i prodotti in esaurimento o i nuovi semilavorati necessari per la nuova produzione. Il carrellista prende il materiale da portare all'impianto registrando con la pistola per la lettura dei codici a barre i materiali necessari e le quantità.

Nei casi di manutenzione è la macchina che segnala il guasto e l'operatore interviene operando il fermo macchina e inviando il messaggio all'area tecnica di manutenzione che identifica il guasto e interviene con un manutentore dotato di tablet che indica il tipo di intervento da svolge e, al termine, l'operaio compila sul tablet le operazioni svolte e la soluzione del problema e la macchina ridiventa operativa e riparte la produzione.

Indubbiamente il sistema di comunicazione elimina i disguidi del passato quando si telefonava al magazzino e il carrellista arrivava successivamente o si doveva ritelefonare per sollecitare. Vero è che si riducono i tempi non operativi, la porosità del lavoro, nell'arco della giornata lavorativa. Alla fine si lavora meglio.

Pirelli Tyre utilizza un proprio sistema: il MIRS – NEXT. MIRS (Modular Integrated Robotized System) è un modulo integrato robotizzato per la produzione dotato di maggiore flessibilità produttiva. NEXT indica l'ultima versione.
(Informazione presente in un report curato da Matteo Gaddi e Luciano Pregnolato del 19 ottobre 2018)