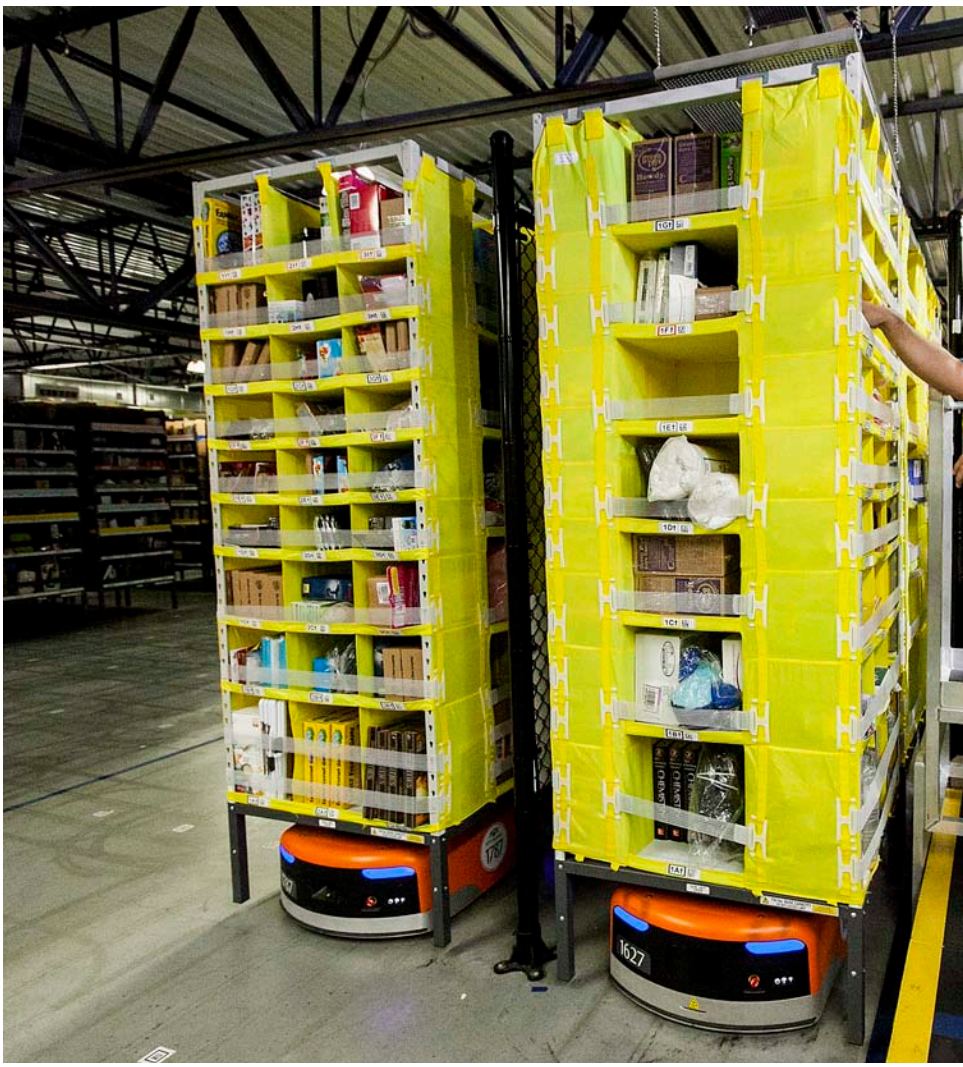
Els robots d'Amazon

El reportatge de *The New York Times* se suma a una llista escassa de periodistes que han aconseguit accedir al búnquer hermètic de la companyia. Des d'allà han denunciat els límits sobrepassats. De totes aquestes investigacions se'n desprèn que el respecte que l'empresa diu que té pels seus clients és inversament proporcional al que té pels seus treballadors, que transforma pràcticament en robots (*amabots*).

Reportatge de ***Nicolás Tomás***

La història que s'explica és la de sempre, la típica de l'emprenedor de Silicon Valley que tothom ha sentit alguna vegada. Sigui certa o no, diu la llegenda que tot va començar en un garatge de quaranta metres quadrats a Seattle. Va progressar i progressar, cada cop més, primer als Estats Units i després més enllà. Fins a arribar al que és avui: una multinacional amb més de 140 centres repartits per una trentena de països de tot el món. Té més de 180.000 treballadors. Els seus magatzems sumen milions de metres quadrats.

El 1995 Amazon venia només llibres. Ara el gegant del comerç electrònic ofereix de tot, des de pel·lícules i música fins a roba, aparells de televisió, productes d'higiene o joieria. Als Estats Units, fins i tot menjar a domicili i serveis de neteja, fontaneria o jardineria. El seu catàleg compta amb més de 57 milions de productes. El seu volum de negocis supera els 88.000 milions de dòlars. La fortuna personal del seu fundador, Jeff Bezos, s'estima avui en 47.300 milions de dòlars, la sisena més gran del món. Des que va començar l'any ha augmentat 12.500 milions de dòlars, gairebé un 36% més. "*Work hard, have fun, make history*" ('treballa de valent, passa-ho bé, fes història') es pot llegir a totes les seues instal·lacions. →



FACTORIA. Un treballador d'Amazon col·loca productes a les estanteries del magatzem. Als treballadors que compleixen aquesta funció se'ls anomena *stowers*.

→ A l'interior de l'Amazon, però, les coses no són tan boniques com semblen des de fora. *The New York Times* acaba de publicar un extens reportatge sobre les condicions laborals a la companyia. Ho fa a partir del testimoni de més de 100 treballadors que mantenen l'anonimat i ex-treballadors a qui ja no els lliga cap acord de confidencialitat. El diari novaiorquès conclou que la multinacional està duent a terme un "experiment" sobre com pot empènyer de lluny els *treballadors de coll blanc* per assolir els seus objectius ambiciosos en constant expansió. Amazon tracta de "tornar a dibuixar els límits del que és acceptable".

Els entrevistats denuncien tot tipus de males pràctiques. A les reunions se'ls encoratja a tirar per terra les idees dels altres companys. Treballen moltes hores i fins molt tard. Reben correus electrònics passada la mitjanit, seguits de missatges de text preguntant per què no havien contestat. Un ex-cap de recursos humans parla fins i tot d'un "darwinisme implacable", o el que és el mateix: només sobreviu el més fort. Persones que van patir un avortament involuntari, un càncer o altres situacions personals afirmen que eren tractats injustament i apartats. La maternitat també és mal vista. "Gràcies en part a la seua capacitat d'extreure el màxim rendiment dels seus empleats, Amazon és més forta que mai", assegura el diari.

"La broma a l'oficina era que quan s'havia de trobar l'equilibri entre la feina i la vida, la feina era el primer, la vida després i trobar l'equilibri al final", explica a tall d'anècdota Jason Merkoski, que va treballar-hi durant cinc anys. Un altre ex-treballador, Bo Olson, confessa més seriosament que sempre veia homes i dones tapant-se la cara: "Gairebé a totes les persones amb qui he treballat les he vist plorar als seus escriptoris". No va durar més de dos anys a l'empresa. Dina Vaccari, que va estar-hi del 2008 al 2014, admet haver estat quatre dies seguits sense dormir.

Un dels episodis més sonats que recorda *The New York Times* va tenir lloc el 2011 en un magatzem d'Amazon a l'est de Pennsilvània. Durant les onades de calor de l'estiu, els treballadors feien la seua feina a temperatures de gairebé quaranta graus centígrads. A fora hi havia ambulàncies que s'enduien els treballadors que es desmaiaven per deshidratació o per un cop de calor. Se'ls emportaven en cadires de rodes i lliteres. No va ser fins a la investigació i denúncia d'un diari local, *The Morning Call*, que la companyia va decidir instal·lar-hi aire condicionat.

I és que les condicions laborals dels treballadors de coll blau són iguals o pitjors que les dels *treballadors de coll blanc*. L'any 2008, la periodista Claire Newel, de *The Sunday Times*, va infiltrar-se durant una setmana al magatzem d'Amazon a Bedfordshire, al nord de Londres. El reportatge que en va sortir va ser contundent, començant pel titular: "El personal d'Amazon, castigat per estar malalt". Newel revelava que, un mes abans de la campanya de Nadal, l'empresa feia treballar els seus empleats els set dies de la setmana i els amenaçava amb l'acomiadament si es prenien un temps de baixa per malaltia.

Fins i tot amb un certificat mèdic, el treballador que faltés un sol dia a la feina rebia un punt de penalització. Quan en tenia sis, s'enfrontava a l'acomiadament. La reportera també va denunciar que s'establien objectius inassolibles de productes que havien de ser recollits o empaquetats, i que feien torns de vuit hores amb un descans de quinze minuts i un altre de vint. De vegades els torns es podien allargar fins a les deu hores i mitja. I això que Newel només va ser-hi una setmana.

El jove periodista francès Jean-Baptiste Malet també va infiltrar-s'hi uns anys més tard. Ho va fer al magatzem de

Montélimar, a la vora del Roine. També per la campanya de Nadal, durant quatre mesos, entre el novembre del 2012 i el febrer del 2013. Per aquelles dates, només en aquest magatzem, eren contractats 1.200 treballadors temporals. Davant la negativa de l'empresa a deixar-hi entrar els periodistes, Malet va fer servir tots els mètodes i finalment va aconseguir signar un contracte de temporer. Es va sortir amb la seua: colar-se al búnquer hermètic d'Amazon.

Com a la pel·lícula *Temps moderns* (1936), de Charles Chaplin, explica que tot està mecanitzat. No és pròpiament una fàbrica, però la seua cadena de muntatge recorda la d'una factoria. Literalment produeixen paquets en sèrie. En aquesta cadena hi ha dues divisions diferenciades: *inbound* (entrada de productes) i *outbound* (sortida de productes). Dins de l'*inbound*, hi ha els *eachers*, que introdueixen les dades al sistema informàtic, i els *stowers*, que els col·loquen a les estanteries. Pel que fa a l'*outbound*, hi ha els *pickers*, que recullen tots els productes encarregats pels clients, i els *packers*, que els empaqueten. Hi ha tres torns de vuit hores.

El periodista infiltrat va fer de *picker*. Anava tota la jornada laboral amb un carro i un escàner amunt i avall, recorrent passadissos. Cada dia feia una mitjana de 20 quilòmetres a peu; alguns dies fins i tot 24 o 26. "Mai abans a la meva vida m'havia semblat que el simple fet d'asseure's fos tan agradable", confessa Malet. Tenia dos descansos de vint minuts (el temps real de cadascun era de cinc o sis minuts). Una d'aquestes pauses era remunerada; l'altra, no. Per insignificant que sembli, d'aquesta manera, l'empresa s'estalvia pagar milers d'hores al final de cada mes.

Gràcies als escàners, que estan connectats a una xarxa Wi-fi –el sostre està ple de *routers*–, els superiors poden saber a temps real quin producte està empaquetant un *packer*, quin producte ha de recollir un *picker*, a quins passadissos es troben, a quin ritme treballen, quins temps de descans són sospitosos... I després, amb totes les dades recollides, calcular la productivitat, la gran obsessió d'Amazon. Donat el cas, s'adverteix l'empleat que no està empaquetant tots els productes que hauria d'estar empaquetant, per exemple. Els treballadors són reduïts a robots a qui es pot programar per assolir qualsevol objectiu.

Tot i la seua imatge d'empresa capdavantera i innovadora, que compleix els últims estàndards en direcció empresarial i compta amb una tecnologia ultramoderna, "l'altre cantó de la pantalla de la pàgina web sembla traslladar els treballadors d'Amazon al segle XIX", lamenta Malet. El 1999, en un reportatge de *The Washington Post*, un treballador va comparar-ho amb la Xina comunista de Mao Zedong: "Se'ns empeny permanentment per ajudar la comunitat. Si no ho fas, et pots enfrontar a la teva pròpia família". Aquests relats també traslladen a les novel·les de George Orwell.

Jean-Baptiste Malet recull la seua experiència en un llibre: *En los dominios de Amazon: Relato de un infiltrado* (Trama, 2013). En contra de la seua voluntat, molt probablement pel desig de l'editor d'augmentar-ne les vendes, pot comprar-se a través d'Amazon. En un sol dia el lector pot tenir-lo a casa gràcies al servei Premium. "Només n'hi ha dos en estoc. Compra'l com més aviat millor", adverteix la companyia a la pàgina del producte. La meitat dels usuaris que l'han comprat per aquesta via l'han acabat valorant amb cinc estrelles. •