

Travailleur chez Amazon.com: de la lune de miel au divorce

À plus de 30 ans, Julien Vincent a déjà derrière lui un long parcours de travailleur et de syndicaliste chez Amazon.com. Rencontré à Londres lors d'une réunion de l'alliance mondiale des syndicats d'Amazon, Julien nous a d'abord surpris par son franc-parler. C'est dans un bar du 12^e arrondissement de Paris que le rendez-vous a été fixé pour recueillir son témoignage.

Christelle Casse

ETUI

70% des travailleurs chez Amazon.com sont en situation de stress intense au travail (job strain). Ils sont soumis à une forte demande psychologique couplée à une faible latitude décisionnelle.

Image: © Belga



L'entreprise américaine Amazon.com n'est plus à présenter. Tout le monde, ou presque, a déjà eu recours à ses services ou au moins vu passer ces colis décorés d'un large sourire qui sont livrés au domicile du consommateur en ligne. Un concept simple, le e-commerce, version numérique étendue et optimisée de la vente à distance: vous commandez tout ce que vous voulez (près de 250 millions de références disponibles en France en 2018¹) depuis votre salon ou votre bureau avec un ordinateur ou un smartphone et vous êtes livré dans un délai record. Un concept adapté à notre temps, qui ne cesse de faire des émules ici et ailleurs – entendons des clients (5 milliards de livraisons sur la planète en 2017²) et même des abonnés (100 millions dans le monde en 2017). Amazon c'est le champion du secteur, dont le fondateur Jeff Bezos fait aujourd'hui partie des cinq personnalités les plus riches du monde et dont la valeur boursière a atteint 1000 milliards de dollars en 2018.

Mais Amazon, c'est aussi cette entreprise qui défraie la chronique avec des témoignages et des reportages de plus en plus alarmants sur les conditions de travail dans ses entrepôts de plusieurs dizaines de milliers de mètres carrés, équivalents de plusieurs terrains de foot comme se plaisent à les présenter ses communicants. Amazon emploie en 2018 environ 540 000 travailleurs dans le monde et ce nombre, comme celui des sites implantés, ne cesse d'augmenter. Les principaux métiers d'Amazon sont ceux de la logistique: de la préparation de commande à l'emballage et l'expédition (*l'Outbound* dans le langage de l'entreprise), en passant par la réception des marchandises et le stockage dans les rayons (*l'Inbound*). Sortie de l'entrepôt, la livraison est en général sous-traitée, mais les conditions de travail ne sont pas meilleures.

70% des "Amazoniens" sous stress intense

Les conditions de travail sont dures chez Amazon et les objectifs de productivité très élevés, comme dans tout le secteur de la logistique. Le travail est en grande partie manuel, avec des tâches répétitives et beaucoup de manutention. À cela s'ajoutent pour les *pickeurs*, qui préparent les commandes et les *stowers*, qui rangent les produits dans les rayons, des kilomètres parcourus quotidiennement. Pour les *packeurs*, à l'emballage, ce sont surtout des postures statiques debout, pendant de longues heures, qui sont très contraignantes. L'usage permanent du scan à tous les postes est aussi une source de contrainte; le scan qui guide et enregistre en permanence les actions des travailleurs. Les managers sont très présents et pressants et les temps de pause, très contrôlés, sont réduits au strict minimum: 20 minutes deux fois par poste, y compris le temps de déplacement pour aller vers-de la salle de pause, toujours éloignée de la zone de travail.

Julien Vincent décide d'arrêter de courir et de finir son contrat tranquillement. Et à sa grande surprise, ses performances ont augmenté.

1. Interview de Frédéric Duval, directeur général Amazon France, par Rémy Dessarts et Emmanuelle Souffi pour le *Journal du Dimanche*, le 3 mars 2018.

2. cf. "Work Hard. Have Fun. Make History", article d'Amandine Cloot pour *Le Soir*, vendredi 23 novembre 2018 (p. 16-17)

3. Une expertise réalisée en avril 2018 à la demande du CHSCT. Un tiers des salariés ont répondu au questionnaire sur les conditions de travail. L'étude avait pour objectif de faire un état des lieux des risques psychosociaux dans l'entreprise suite notamment à des remontées du médecin du travail et de la CARSAT (caisse d'assurance santé) locale.

Sur le site Amazon de Montélimar en France, une expertise des conditions de travail et des risques psychosociaux³ réalisée par le cabinet SYNDEX a produit un rapport qui montre que 70% des travailleurs du site, les Amazoniens comme on les appelle dans le jargon de l'entreprise, sont en situation de stress intense au travail (*job strain*). Ils sont soumis à une forte demande psychologique couplée à une faible latitude décisionnelle. Sur le plan physique, les trois quarts des répondants à l'enquête réalisée par le cabinet d'experts déclarent ressentir des douleurs physiques qu'ils estiment liées à leur travail. Ce rapport, Julien Vincent, qui travaille sur le site de Montélimar depuis son ouverture en 2010, le connaît bien pour l'avoir lui-même demandé en tant que représentant des salariés au Comité Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT). Il n'a pas été surpris du tableau alarmant qu'il dresse de l'état de santé des travailleurs, tant sur les plans psychique

que physique. Le syndicaliste est satisfait que des experts externes en santé au travail aient validé son analyse personnelle de la situation et son vécu de travailleur, en s'appuyant sur des modèles scientifiques reconnus.

Une phase de séduction... et d'apprentissage

Mais Julien Vincent n'a pas toujours eu ce point de vue critique sur l'entreprise. Comme la plupart des Amazoniens, M. Vincent est entré chez Amazon avec motivation, satisfait d'avoir trouvé dans sa région un emploi à temps plein, à durée indéterminée et pas trop mal rémunéré pour payer le crédit de sa maison. Sur le marché de l'emploi français, Amazon propose en effet des avantages très concurrentiels puisque l'entreprise paie ses salariés 25% au-dessus du salaire minimum français et accorde un treizième mois après un an d'ancienneté. Au quotidien, c'est aussi une entreprise qui organise des "journées crêpes" ou offre des tickets à ses Amazoniens les plus performants pour des sorties loisirs en famille. C'est peut-être pour ça qu'Amazon, qui interroge ses salariés en ligne, se targue d'obtenir un taux de 82% de travailleurs satisfaits en France, 80% pour le site de Montélimar, avec 90% de répondants... Ou peut-être parce que les salariés n'osent pas affirmer le contraire? D'après Julien Vincent, c'est certainement un peu des deux et cela confirme ce qu'il a pu constater depuis dix ans comme travailleur chez Amazon. Au début de leur contrat, les salariés sont satisfaits de leur situation et sont plutôt enthousiastes vis-à-vis de l'entreprise.

Comme presque tous les salariés d'Amazon, M. Vincent a été recruté sur base d'un contrat d'intérim. Durant la période d'essai variant d'un à deux mois, "chaque jour des personnes étaient virées", leur productivité ne correspondant pas au niveau attendu par Amazon. Julien Vincent a dû s'accrocher, après une formation express sur quatre postes différents en une journée, il avait beau courir, ses performances n'étaient pas satisfaisantes pour ses managers. Il se souvient: "Je ne comprenais rien, je suivais le scan." Au bout d'un mois, c'est la déception, son manager l'informe qu'il ne sera pas pris. "Ta productivité n'est pas terrible", lui

C'est au moment où les salariés prennent conscience de la dureté des conditions de travail dans l'entreprise qu'ils partent. Difficile dans ces conditions d'avoir du soutien pour des revendications de long terme.

lâche-t-on comme argument. Julien Vincent, déçu, décide d'arrêter de courir et de finir son contrat tranquillement. "J'ai commencé à travailler de manière plus détendue", raconte-t-il. Et à sa grande surprise, ses performances ont augmenté. "En me relâchant, j'étais plus productif", se souvient-il. "Quand tu marches vite, tu penses à ta marche... et tu perds du temps" nous explique-t-il. En marchant lentement, "à deux à l'heure, comme si je faisais mes courses" dit-il, il a le temps de regarder le scanner sur son trajet, il anticipe son action et il gagne du temps à l'arrivée. Il entre ainsi dans le groupe des travailleurs affichant un score "top en productivité" et obtient finalement un contrat à durée indéterminée (CDI).

De la lune de miel au désenchantement

Une fois sous contrat CDI, il est formé progressivement pour de nouveaux postes et au bout de quelques mois, son manager lui fait espérer la possibilité de devenir leader, s'il parvient à être encore plus "performant". Motivé par ce projet, il redouble d'effort comme ses collègues. "Tout le monde y croyait, je me défonçais" témoigne-t-il. Jusqu'à ce qu'il soit arrêté par son corps. À 23 ans, alors qu'il est dans l'entreprise depuis un an et demi environ, le jeune travailleur est atteint d'une sciatique déclenchée au travail. Il fait une déclaration d'accident du travail et est arrêté pour trois semaines. Cependant, l'accident de travail est contesté par son employeur. C'est un moment de bascule pour lui. Il prend conscience que sa relation avec l'entreprise n'est pas celle qu'il pensait. C'est une première désillusion. D'autres suivront, qui vont entamer la confiance qu'il a dans l'entreprise et dans ses managers et le motiver à défendre ses droits, sa santé et celles de ses collègues.

Julien Vincent constate rapidement que presque tous les salariés passent par le même processus. Après une période de lune de miel, qui dure environ deux ans, les salariés commencent à déchanter. Ils ont fait le tour des postes, commencent à souffrir physiquement du travail, quand ils n'ont pas déjà eu un accident. Ils sont fatigués de la pression à la productivité qui n'est plus du tout compensée par les avantages annexes au travail. Les salariés réalisent qu'ils n'ont en réalité aucune perspective d'évolution de carrière. Pour la majorité des salariés, la période de désenchantement les conduit naturellement vers un départ de l'entreprise, à plus ou moins brève échéance. Sur le site de Montélimar, l'ancienneté moyenne d'un salarié est estimée à deux ou trois ans, un *turn-over* très important qui a des conséquences sur l'action syndicale. Car c'est au moment où les salariés prennent conscience de la dureté des conditions de travail dans l'entreprise qu'ils partent. Difficile dans ces conditions d'avoir du soutien pour des revendications de long terme.

4. Logan J. (2006) The union avoidance industry in the United States, *British Journal of Industrial Relations*, 44(4), 651-675.
Logan J. (2008) *US anti-union consultants: A threat to the rights of British workers*, Londres, TUC.

La défense des travailleurs

Julien Vincent, confronté à la dure réalité des conditions de travail chez Amazon, fait le choix de rester. Cependant, il développe des stratégies originales de résistance silencieuse. Dans un premier temps il décide de suivre scrupuleusement les règles de sécurité "débiles" – comme il les désigne – édictées par l'entreprise, notamment la consigne de boire toutes les heures pour ne pas risquer la déshydratation. Il se met alors à boire un litre d'eau toutes les 45 minutes et à aller aux toilettes toutes les 10 minutes. Il décide aussi de ne plus se laisser impressionner par les managers qui viennent en salle de pause 5 minutes avant l'heure de fin pour indiquer aux travailleurs de retourner au travail. Il reste assis jusqu'à la dernière minute, même si chaque jour son chef reste assis devant lui pendant 4 minutes en silence.

Pendant cette période de résistance passive, M. Vincent prend conscience de la nécessité de s'organiser face à l'employeur. Il décide de se syndiquer et assez rapidement, il se présente aux élections de représentants du personnel. Son style frondeur ne fait pas l'unanimité dans l'entreprise. Il gêne même certains syndicalistes installés et reçoit des critiques des salariés encore en phase de "lune de miel" qui trouvent ses façons de faire un peu trop "brutales". Une fois élu au CHSCT, il arrive à sa première réunion avec la direction locale avec 50 questions en main. Il n'a pas encore le savoir-faire pour poser des priorités dans ses revendications, mais il obtient néanmoins des réponses. L'essentiel pour lui est de faire réagir l'entreprise.

La formation pour monter en compétence

C'est le début de son parcours de syndicaliste. M. Vincent apprend à faire un agenda, à négocier et surtout à communiquer de façon efficace, tout en gardant son style direct et quelque peu provocateur. Il comprend comment tirer profit du système de management d'Amazon, "en jouant au même jeu", c'est-à-dire en mettant la pression sur les managers. Lorsque quelque chose ne va pas, il va sur le terrain, prend des photos, fait un rapport qu'il envoie à tous les managers en demandant des

Il comprend comment tirer profit du système de management d'Amazon, "en jouant au même jeu", c'est-à-dire en mettant la pression sur les managers.

actions et parfois il poste les photos sur les réseaux sociaux. Il sait combien l'image et la réputation sont importantes pour une entreprise active dans le commerce en ligne. Et il obtient des résultats. Aujourd'hui, il dit: "J'ai l'impression d'avoir parfois plus de pouvoir qu'un cadre dans l'entreprise."

Progressivement, Julien Vincent prend des responsabilités aux niveaux régional puis national, en devenant délégué central d'Amazon France. Il continue à se former, notamment sur les sujets liés à la santé. Il prend alors la mesure des risques auxquels sont exposés les travailleurs d'Amazon dans les entrepôts et il s'interroge sur les moyens d'action. Il apprend notamment à utiliser les normes en matière de ports de charge, de postures, etc. pour mettre en évidence les situations à risques avérés qu'il rencontre sur le terrain. Il s'invente sa propre méthode pour argumenter son propos de façon efficace en utilisant par exemple des photos.

Depuis peu, Julien Vincent participe à l'alliance mondiale des syndicats d'Amazon, qui s'est réunie déjà trois fois depuis 2017, dans laquelle des représentants syndicaux et des travailleurs de différents pays d'Europe, des États-Unis et d'Australie partagent leurs situations et leurs stratégies pour construire un front uni contre Amazon. La posture de représentant syndical n'est pas facile à tenir dans cette entreprise, qui a des stratégies anti-syndicales reconnues. Le chercheur John Logan⁴, qui travaille sur les stratégies anti-syndicales des grandes entreprises américaines, collectionne les annonces d'emploi pour des postes de managers chez Amazon exigeant des compétences dans les stratégies anti-syndicales. Cela nécessite donc de renforcer ses appuis. M. Vincent en est conscient et il est convaincu qu'il faut des méthodes offensives et collectives pour être à la hauteur de celles qu'Amazon met en œuvre pour exploiter et contrôler les travailleurs. "We are not Robots", c'est le slogan que s'est donné l'alliance en novembre dernier, utilisé pour déclencher des grèves coordonnées dans plusieurs pays. L'alliance se structure et commence à agir, même si Julien Vincent a le sentiment qu'il faudrait aller plus vite. Pour l'heure, il a déjà beaucoup à faire en France et se concentre sur sa tâche de délégué central, qui consiste à négocier des accords pour les Amazoniens présents et futurs. ●