

Derrière les murs de « l'usine à colis »

Partout dans le monde, les travailleurs des entrepôts logistiques Amazon font face à un afflux inédit de commandes. Que se passe-t-il dans les gigantesques plates-formes de la multinationale américaine ?

par Jean-Baptiste Malet

À l'heure du confinement, comment se procurer un tapis de gymnastique, des haltères, une tondeuse à gazon, des chaises longues, un barbecue ou de la pâte à modeler afin d'occuper les enfants ? Pour des millions de personnes assignées à résidence, la réponse tient en six lettres : Amazon. Au cœur de la pandémie, tel un génie sorti de sa lampe magique malgré les consignes des autorités, le numéro un mondial de la vente en ligne exauce les vœux les plus variés.

La situation est paradoxale. Partout dans le monde, des usines ferment. Librairies, magasins de sport et autres boutiques spécialisées ont baissé le rideau. Et certains contrevenants ont écopé de lourdes amendes. Mais, en périphérie des grandes villes, il existe des lieux où l'on se confine à plus de mille : les entrepôts logistiques. Fin mars 2020, plates-formes de la grande distribution, centres de tri postal, hangars de vente en ligne tournent à plein régime.

« C'est simple, je n'ai jamais vu autant d'activité dans mon entrepôt Amazon », résume M. Giampaolo Meloni, syndicaliste de la Confédération générale italienne du travail (CGIL) sur le site de Castel San Giovanni (Émilie-Romagne). En France, durant la semaine du 2 au 8 mars, la croissance des ventes en ligne a été quatre fois supérieure à celle des commerces physiques, pourtant pris d'assaut. Depuis, la tendance s'accroît et Amazon, qui capte habituellement 20 % des achats en ligne des Français, se taille la part du lion.

« Depuis le début de la crise, ce que j'observe dans mon entrepôt milanais est obscène, » confie M. Antonio Bandini, représentant syndical CGIL en Lombardie. *« Contrairement à ce que dit la propagande d'Amazon, nous ne livrons que peu de choses vraiment essentielles aux Italiens. Ce que je vois dans les chariots ? Du vernis à ongles, des balles en mousse, des jouets sexuels. »*

« Mon entrepôt n'est pas un site alimentaire, nous en faisons moins de 5 %, » abonde Mme Fouzia Benmalek, déléguée syndicale de la Confédération générale du travail (CGT) de l'entrepôt Amazon de Montélimar (Drôme). *« Jantes de voiture, jeux vidéo, disques... Sur une dizaine de chariots que j'ai inspectés au hasard hier, il n'y avait aucun produit de première nécessité. »* Sur le site de Sevrey (Saône-et-Loire), *« on est spécialisés dans les*

chaussures et les vêtements ! », indique M. Antoine Delorme, délégué CGT. « *C'est pareil chez moi en Allemagne*, observe M. Christian Kraehling, salarié d'un entrepôt de Bad Hersfeld (Land de Hesse). *Mon entrepôt expédie essentiellement des vêtements, des chaussures et des bouteilles de spiritueux.* »

« Amazon ne prend aucune précaution sur le site »

Pour répondre à ce pic d'activité inédit, il faut des bras. Le 16 mars, Amazon a annoncé le recrutement de 100 000 travailleurs temporaires rien qu'aux États-Unis. Avec les 800 000 salariés habituels, ainsi que le recours massif à la main-d'œuvre intérimaire sur les autres continents, l'entreprise dirige une armée industrielle de près d'un million de travailleurs à travers le monde. « *Au Royaume-Uni*, constate M. Mick Rix, le coordinateur national chargé d'Amazon au sein du syndicat GMB, *la plupart des salariés travaillent maintenant cinquante heures par semaine, et il n'est pas rare que certains fassent des journées de treize heures. Le recours aux heures supplémentaires est massif.* »

Pendant ce temps, au siège de la multinationale à Seattle (État de Washington), les dirigeants empilent les notes confidentielles les informant de cas d'employés testés positifs au Covid-19. Le 1er mars, Amazon a reconnu officiellement deux premiers cas italiens. Le 3 mars, le premier malade américain. Tout au long du mois, les cas se multipliaient dans les entrepôts italiens, espagnols, français, allemands, polonais, ainsi qu'aux États-Unis sans que le vendeur en ligne en déclare officiellement la plupart, selon les syndicats.

« Un manager nous a dit que, si nous tombions malades, ce serait de notre faute »

À San Fernando de Henares, en banlieue de Madrid, M. Douglas Harper, délégué général de la Confédération syndicale des commissions ouvrières (CCOO), fulmine : « *Au 19 mars, nous recensons officiellement quatre cas positifs sur le site. Mais, en réalité, ce sont plus d'une centaine de travailleurs qui présentent les symptômes des personnes contaminées au coronavirus. Tous ont été en contact sur leur lieu de travail avec ces quatre cas positifs.* » Du fait de l'urgence de la situation, la CCOO a demandé la fermeture immédiate de l'entrepôt madrilène, ainsi que sa désinfection complète. Amazon a refusé. « *Plutôt que de mener une enquête dans l'entrepôt*, poursuit M. Harper, *l'entreprise a recruté d'autres intérimaires pour remplacer les malades. Certains n'ont pu travailler que quelques jours car, sitôt entrés, ils ont à leur tour développé les symptômes.* »

C'est le cas d'une intérimaire française ayant travaillé en équipe de nuit sur le site de Lauwin-Planque (Nord). « *Je suis entrée chez Amazon le 7 mars, nous confie-t-elle par téléphone, alors qu'elle est fiévreuse. Dix jours plus tard,*

j'étais arrêtée car mon médecin me diagnostiquait le coronavirus. J'ai alors contacté les ressources humaines d'Amazon pour les prévenir, afin qu'ils protègent les autres salariés. La seule chose qu'ils m'ont répondu, c'était que j'avais été embauchée par Adecco [une agence de recrutement par intérim] et qu'ils n'allaient donc pas s'occuper de moi ! Amazon ne prend aucune précaution sur le site. Du vestiaire à la pointeuse, en passant par les postes de travail, tout le monde y est agglutiné (1). » Un même scénario se déroule à Barcelone et dans des entrepôts italiens d'Émilie-Romagne, du Piémont et de Lombardie.

Tout au long du mois de mars, les syndicalistes ont réclamé avec insistance la fourniture de masques, gants, lunettes de protection et de gel désinfectant. En vain. Un employé de l'entrepôt d'Odawara, au Japon (préfecture de Kanagawa), nous a affirmé, le 20 mars, qu'à l'exception de l'installation d'un distributeur de solution hydroalcoolique à l'entrée de la cantine aucune mesure de protection contre le coronavirus n'avait été prise : *« Un manager nous a dit que, si nous tombions malades, ce serait de notre faute, et que c'était à nous de respecter les distances de sécurité. Il nous a prévenus qu'en cas d'absence nous ne serions pas payés. Il nous a incités à venir travailler avec de la fièvre. »*

Le 19 mars, lors d'une réunion de crise avec les délégués syndicaux centraux, le président-directeur général d'Amazon France Logistique, M. Ronan Bolé, a reconnu trois cas positifs au Covid-19 dans l'entreprise — chiffre sous-estimé selon les syndicalistes —, et des manquements en matière de sécurité dans les entrepôts. Pour Mme Muriel Leblanc, médecin du travail chargée du suivi de l'entrepôt de Montélimar, il serait *« plus prudent sur le plan sanitaire d'arrêter l'activité de l'entreprise »*. Inspecteur du travail chargé du suivi de l'entrepôt de Sevrey, M. Sébastien Deplanche, quant à lui, a recommandé le *« confinement des salariés, même sans cas avéré de Covid-19 »*. Il est, sur ce point, à l'unisson de syndicats polonais, espagnols, italiens et français favorables à la fermeture des sites. En attendant, plus d'une centaine d'employés français ont exercé leur droit de retrait, suscitant cette réplique d'Amazon expédiée par courriel : *« Les conditions d'hygiène de votre site sont conformes aux règlements par rapport au COV19 (confirmé par les RH [ressources humaines]). La situation de travail ne présente aucun danger grave et imminent et, conformément à la position du gouvernement, un droit de retrait n'est donc pas justifié, et toute absence du poste ne serait pas rémunérée. »*

En Italie, des délégués ont appelé à la grève afin que le géant de Seattle respecte le protocole réglementaire de protection des travailleurs signé mi-mars par les organisations patronales, le gouvernement et les syndicats. *« Mais malheureusement, à l'heure où l'attention médiatique se focalise sur la situation dramatique des hôpitaux italiens submergés, et où les rassemblements de protestation sont strictement interdits, il est très difficile d'alerter la population sur le péril sanitaire que font peser les entrepôts*

Amazon sur l'ensemble de la population », déplore M. Massimo Mensi, coordinateur national de la CGIL.

« Les jeux vidéo sont des produits essentiels car il faut occuper les enfants »

Pour inciter la main-d'œuvre à s'entasser dans des sites potentiellement contaminés, l'entreprise a pris une mesure inouïe : augmenter les salaires. À titre temporaire, les travailleurs de la logistique gagneront 2 dollars supplémentaires par heure aux États-Unis, et 2 euros dans certains pays d'Europe — les Polonais, qui produisent des colis majoritairement expédiés en Allemagne, se contenteront de 60 centimes —, pour un montant total de 350 millions de dollars. *« Vous vous en doutez, je n'ai rien contre les augmentations de salaire, explique M. Rix, outre-Manche. Mais cela va multiplier le nombre de travailleurs malades dans les entrepôts. Lesquels vont contaminer d'autres salariés, ce qui entraînera davantage de recrutements. Cette stratégie d'Amazon est non seulement dangereuse, mais totalement irresponsable. »*

Sous la pression, le vendeur en ligne se résout à fermer et désinfecter certains sites, comme, le 19 mars, la plate-forme de correspondance aéroportuaire de New York, voisine de LaGuardia, dans l'arrondissement de Queens. M. Jeffrey (« Jeff ») Bezos, le PDG d'Amazon, veut désormais *« prioriser le stockage et la livraison d'articles essentiels (2) »*. *« Les jeux vidéo sont des produits essentiels car il faut occuper les enfants confinés »*, a expliqué M. Bolé aux représentants syndicaux français. Depuis le 21 mars, Amazon répète aux médias qu'elle ne livre plus que les produits « essentiels » — sans définir cette catégorie. Mais cinq jours après ces annonces, il était toujours possible de se faire livrer un collier GPS pour chien...

L'épisode invite à prendre conscience du lien de cause à effet entre le service individuel au consommateur rendu par les géants du numérique et la nuisance collective souvent cachée sur laquelle repose leur modèle économique. *« Depuis des années, Amazon s'ingénie à échapper à l'impôt en optimisant fiscalement ses sociétés partout où elles s'installent, rappelle Mme Christy Hoffman, la secrétaire générale d'UNI Global Union, la confédération internationale qui rassemble les principaux syndicats implantés chez Amazon. Et aujourd'hui, c'est cette même entreprise qui tire le plus grand profit de cette crise historique ! »* De quoi, pense-t-elle, changer la donne.