

Les conditions de travail chez Amazon - Témoignage d'un syndicaliste CFTC

Lundi, 4h30, le réveil sonne. Nous sommes en 2017, rien n'a changé depuis 5 ans, toujours la même routine. Tout juste le temps d'avaler un café et de prendre une douche qu'il faut déjà partir. Pas le temps de traîner sur la route, Amazon n'aime pas les retardataires.



J'arrive sur le parking sous la surveillance des caméras. Je passe le tourniquet avec ma tête pas encore réveillée sous l'œil d'une autre caméra.

Après quatre séries d'escaliers, je traverse la passerelle toujours surveillé par des caméras pointant l'entrée et la sortie. Comme l'ont dit certains visiteurs du site: « est-ce une centrale nucléaire, ou une agence privée militaire ? »

Déjà blasé, direction les vestiaires. Ne pouvant esquisser le moindre sourire et ayant grise mine, je vois tous ces visages décomposés présentant les mêmes symptômes, les mêmes réticences. Paradoxalement, cela me rassure dans le sens où je ne suis pas le seul à présenter cette démotivation, caractéristique de l'amazonien. A chaque salut entre collègues, la même réponse, le même espoir, le même carburant : « vivement vendredi ! »

Je ne m'attarde pas trop dans ces vestiaires, truffés aussi de caméras. Direction la badgeuse avec une règle commune à tout le monde : gare aux retardataires qui auront droit à une double réflexion de la part du manager, une devant tous les collègues et une en privé, histoire d'appuyer la menace. Et pas de justification qui tienne.



La Vie à Défendre

AMAZON

Au boulot !

On voit défiler beaucoup d'intérimaires. Ils viennent, ils travaillent, font leur maximum, mais sont directement mis sous pression et sous contrôle statistique pour filtration. Une grosse majorité quitte les lieux : leur contrat n'est pas renouvelé, ils sont licenciés ou ils s'enfuient d'eux-mêmes. D'autres travaillent bien et n'ont aucun souci jusqu'au jour où ils osent « parler ». C'est le début de la fin pour eux.

Un jour, une jeune fille de 22 ans nous confiait que le jour où elle a voulu faire remonter certaines pratiques intolérables et anomalies de fonctionnement dans son service, elle a dû fuir la boîte pour son bien. Elle a en effet demandé à son manager quelles étaient ses perspectives d'évolution. Il lui a répondu sèchement : « Aucune, car tu as osé parler ».

Pour Jeff Bezos, le PDG, nous sommes juste une force de travail malléable et jetable ne servant que ses famoureux profits. Vendre est son seul souci et peu importe les « fourmis » qui travaillent pour lui, tant qu'elles se taisent et jettent les colis sur les convoyeurs !

Jeff Bezos est devenu la deuxième fortune mondiale tandis que les salariés d'Amazon ont lutté pendant dix ans pour obtenir un pseudo treizième mois, qui a finalement remplacé l'attribution d'une autre prime.

Amazon aime se vanter de créer beaucoup de postes. Mais parlent-ils du *turn-over* énorme et des postes supprimés en parallèle? Et parmi ces suppressions, parlent-ils des départs forcés, des licenciements à l'américaine, des arrêts médicaux dus aux conditions de travail, des rétrogradations de postes, des accidents de travail, etc.?

Et le syndicalisme ?

Les syndiqués subissent une pression totale : surveillés, isolés, réprimés. Tous les moyens sont bons pour casser l'envie de se syndiquer. Pour ceux qui ont osé, Amazon met tout en oeuvre pour casser l'enthousiasme et le moral (pressions, remontrances, évolution de carrière bloquée).

Par exemple, des salariés du service informatique, une fois syndiqués, ont vu s'abattre sur eux plus de dix sanctions en moins de deux ans. Les problèmes qu'ils font remonter sont ignorés et les cadres fautifs sont couverts. Au contraire, les syndiqués sont recadrés et menacés par le RH.

80 % des salariés du site ont peur de parler. Beaucoup redoutent le conflit pour défendre leurs droits. D'autres craignent pour leur emploi, ce qui est compréhensible. Ceux qui se soumettent à leur « maître bourgeois » et au standard d'Amazon sont les seuls à évoluer.

Tous les sites français fonctionnent de la même façon.

Sur le site d'Amazon Saran, l'UNSA a été contrainte de déposer un préavis de grève illimité sur tout le site et toute l'année. Cela gêne énormément l'organisation des équipes au quotidien, car les employés font grève régulièrement, soit en débrayant en milieu de journée soit en s'absentant un ou plusieurs jours. Ce type de grève s'avère plus efficace qu'une grève au piquet. D'après l'enquête interne menée par l'UNSA, même si ces grèves se font plus par dépit, lassitude et désillusion que par réelles convictions syndicales ou revendicatives, les salariés grévistes sont d'accord avec les axes d'amélioration proposés par l'UNSA.

Répression

Malheureusement, ces grévistes sont sanctionnés à la moindre occasion. Dès qu'ils dépassent 48 h pour se signaler en grève, la direction les considère en absence. Le salarié doit donc s'y prendre à plusieurs reprises pour faire valoir son droit et voir son compteur crédité d'une journée de grève.

Les managers aussi essaient de freiner ce mouvement de grève en tentant de soudoyer les grévistes : « tu sais, si tu ne fais plus grève, tu pourras être sur des postes plus calmes, tu seras avantagé sur les formations, etc. ». Ou bien, si un gréviste demande la résolution d'un problème à son manager, ce dernier lui répond : « cela serait plus facile de résoudre ton problème si tu ne faisais pas grève ». La politique de répression d'Amazon est sûrement la moins clémente de la région et la plus prolifique en termes de sanctions.

La pause

A la mi-journée, c'est enfin la pause. Le flicage est le même, voire pire. Les managers surveillent ceux qui partent plus tôt, à la minute près. Pour rejoindre la salle de pause, nous devons prendre sur notre temps de pause pour traverser l'équivalent de deux terrains de foot. Malgré la loi, Amazon ne nous laisse pas disposer de temps pour aller en pause. Et gare à ceux qui rattrapent ce temps de pause perdu en fin de pause. Ils seront automatiquement sanctionnés par ces managers qui sont postés en groupe comme « des généraux de l'armée amazonienne » au niveau des portiques, réservant remontrances et menaces aux contrevenants.

Les managers, eux, ne seront jamais sanctionnés pour cela. Là où un salarié est expédié en un clin d'œil en sanction disciplinaire, le manager peut se permettre de ne pas dire bonjour, d'être arrogant, insultant, de mettre sous pression son personnel sans qu'il soit inquiété.

La pseudo-pause est finie, retour au boulot. Les bruits des talkies-walkies et des moteurs des convoyeurs assènent des milliers de coups à nos pauvres têtes.

Ajoutés à cela, l'irradiation que causent le demi-millier d'antennes wifi situées juste au-dessus de nos têtes et les ballasts qui projettent une lumière fracassante. La climatisation, mal réglée, nous fait perdre la notion du temps qu'il fait à l'extérieur. Très régulièrement, nous faisons sept heures sans voir la lumière du jour et sans goûter l'air frais.

La fin de journée

La journée de sept heures arrive à sa fin. J'ai sensiblement mieux travaillé que la fin de semaine dernière et je n'ai pas eu de remontrances aujourd'hui. Un léger soulagement commence à se faire sentir. Mais une surprise arrive souvent en fin de semaine, directement à la maison, quand, le vendredi ou la veille des vacances, on reçoit un recommandé pour un entretien disciplinaire prévu deux ou trois semaines plus tard, sans nous donner de motifs. Surement pour empêcher le salarié de préparer sa défense le jour de l'entretien disciplinaire où d'ailleurs tout est déjà acté à l'avance.

Tout ceci crée un climat négatif, une ambiance délétère. La direction formate le management à sa façon de traiter l'être humain. Délation, calomnie et médisance à des fins de contrôle font partie intégrante de la stratégie managériale d'Amazon. Cela génère de la méfiance entre salariés et un manque total de confiance entre les services au sein de la boîte. Par exemple, un chef de service demanda à un de ses subalternes d'aller parler à un stagiaire pour tenter d'obtenir le contenu de la discussion qui s'est tenue en salle de pause avec deux autres collègues du service syndiqués.

La libération

Le *shift* (l'équipe) se termine. On se dirige tous vers la sortie, mécaniquement, et organisés. Des files se créent aux portiques de sécurité avant d'accéder aux vestiaires. Un à un, nous sommes contrôlés. Nous passons les portiques de sécurité pour une détection métallique. Inutile de dire que montres, bijoux, téléphones et autres effets personnels sont interdits sur le site. Nous avons déjà badgé, et toute cette phase de sortie, tout comme celle d'arrivée, n'est pas prise en charge par l'employeur. La fouille est un bonus, histoire de mieux apprécier la sortie...

Après la fouille, puis les vestiaires, direction la passerelle, le tourniquet et le parking. Enfin la libération une fois à l'extérieur ! Un soulagement : plus de caméra, plus de pression, plus de peur. Toutefois, cette frustration se répètera tous les soirs de la semaine suivante, jusqu'à ce « fameux vendredi ».