

Italie : témoignage de salarié.es d'Amazon

mardi 5 mai 2020

Sommaire

- [Amazon, témoignage d'un \(...\)](#)
- [Interview d'Alessia, l'entrepôt](#)

Amazon, témoignage d'un travailleur de l'entrepôt de Castel San Giovanni (Piacenza)

Depuis le 9 mars, date à laquelle l'Italie s'est transformée en une vaste zone rouge, la plupart des activités productives non essentielles ont été fermées, mais Amazon en Italie n'a jamais suspendu ses activités.

Au contraire, l'entreprise a profité de ce moment pour faire plus de profits, encore plus que pendant le pic de Noël.

Dans notre entrepôt de Castel San Giovanni (Piacenza), tout près du premier épiceutre de la contagion, les volumes ont augmenté de façon spectaculaire, des chiffres jamais enregistrés à cette période de l'année : environ 160-180 mille pièces par jour.

Comme de nombreux collègues ne pouvaient ou ne voulaient pas se rendre au travail, la société a compensé le manque de personnel en **embauchant des centaines de travailleurs intérimaires** (la société a toujours refusé de divulguer des données précises à ce sujet). Il était plus facile pour Amazon d'exercer des pressions sur les intérimaires qui ne pouvaient pas refuser de se rendre à leur travail, de sorte que la société a joué sur leur précarité, les mettant en danger, ainsi que tous les autres employés.

Au début, avant même que le verrouillage total ne soit déclaré, l'entreprise a essayé de minimiser les inquiétudes croissantes de nos collègues. Certains directeurs se sont même moqués de nos craintes.

Le travail a continué comme si de rien n'était, encore plus qu'avant. Malgré la gravité de la situation, les managers et les chefs d'équipe envoyaient (et envoient toujours) des messages sur le scanner du Responsable pour dire qu'ils avaient des articles urgents à envoyer et qu'ils devaient accélérer les choses.

Lorsque le confinement s'est mis en place, Amazon ne pouvait plus nier l'évidence et a donc commencé à hésiter. Le management savaient pas quoi faire, et le gouvernement ne s'est pas donné la peine de prononcer des directives précises, quant au syndicat, lui, il tâtonnait dans le noir. L'entreprise n'avait qu'une certitude : les profits passent avant tout, la sécurité ne vient qu'après.

Dès le départ, les travailleurs exigeaient de travailler en toute sécurité, et vu le grand nombre d'employés dans l'entrepôt, la fermeture aurait été la seule mesure nécessaire. Amazon, cependant, prétendait offrir un service essentiel pour les personnes coincées à la maison.

Dans l'intervalle, cependant, l'entreprise continué à vendre des biens non essentiels. Dans les entrepôts, nous avons continué et continuons encore à travailler sur toutes sortes d'articles : des sex

toys au matériel de camping, des iPhones ainsi que de « gros vêtements » (sweatshirts). Même les produits alimentaires n'étaient pas nécessairement « essentiels » (barres énergétiques) et étaient souvent des commandes individuelles (une boîte de snacks, une barre de chocolat, etc.). Amazon n'a rien fait pour encourager les clients à se comporter de manière responsable, par exemple à commander plusieurs produits à la fois, plutôt que plusieurs commandes individuelles. L'entreprise pouvait simplement bloquer l'achat de certains produits sur le site web, comme cela se fait physiquement dans les supermarchés. Rien de tout cela n'a été fait et nos demandes ont toujours été ignorées, sous prétexte que certaines décisions étaient prises ailleurs.

Face à cette attitude, le 17 mars, nous avons décidé de faire grève pour défendre notre santé et ne plus être obligés de nous rendre au travail dans des conditions aussi dangereuses. La grève a duré 11 jours, faisant la une des journaux et portant atteinte également à l'image de l'entreprise. Le 22 mars, Amazon a donc annoncé qu'elle ne livrerait que des produits « essentiels », mais la liste était ridiculement longue : non seulement des produits alimentaires, d'hygiène et de soins personnels, mais aussi des jouets pour enfants, des livres et de la papeterie. La quasi-totalité des médias ont souscrit à ce conte de fées sans soulever le moindre doute quant à la bonne foi de l'application de cette mesure de la part de l'entreprise.

Après 11 jours de grève, nous avons reçu des masques et des gants. À notre avis, les masques qu'ils nous ont donnés les premiers jours n'étaient pas assez adaptés et sécurisés. Pour l'instant, Amazon ne fournit que deux paires de gants en latex par jour, ce qui est à notre avis très peu compte tenu du fait que nous devons aller aux toilettes et que nous devons les enlever pour nous laver les mains. Pour la direction, nous devons aller aux toilettes avec des gants, nous laver les mains et utiliser du désinfectant (quand il y en a).

Bien qu'il y ait eu plus d'un cas confirmé de Covid-19 à l'intérieur de notre site près de Piacenza, il n'y a pas eu d'assainissement complet de l'entrepôt, ce qui aurait nécessité une fermeture d'au moins d'une journée ou deux. Les familles de certains de nos collègues ont connu des cas de contagion et, malheureusement, des décès.

Ce sont les résultats de la politique irresponsable d'Amazon, combinée à l'augmentation du chiffre d'affaires, des profits et de la valeur des actions.

Interview d'Alessia, l'entrepôt Amazon à Passo Corese

Parle-nous de ton travail. Quelles ont été tes relations avec l'entreprise jusqu'à présent ?

J'ai été embauchée lors de l'ouverture de l'entrepôt en septembre 2017, et au début les choses semblaient assez calmes. Cela semblait tentant comme travail : un centre logistique, très robotisé, ne vous donne même pas l'impression d'être dans l'usine...

C'est en fait un vrai travail d'usine avec la chaîne de montage, où vous devez faire le même travail tous les jours. Au début, il y avait la perspective d'une rotation des postes, c'est-à-dire qu'il était prévu que chaque travailleur change de poste de travail toutes les 4 heures, ce qui en fait n'arrive presque jamais, on fait le même travail tous les jours.

Cela devient un travail épuisant. Au début, je me sentais bien, j'ai été recrutée par une agence de travail temporaire avec la perspective d'être embauchée directement par Amazon, ce qui s'est produit au bout de trois mois seulement. J'ai d'abord été magasinier, puis ensuite Responsable des process. J'avais un ordinateur et si des collègues de la chaîne de montage avaient des problèmes avec les produits, ils me faisaient signe et j'essayais de les résoudre.

C'est un poste qui nécessitait un avenant au contrat de travail, je n'étais pas une travailleuse de sixième mais de quatrième niveau, mais ils n'ont jamais changé mon contrat.

Quand j'ai signalé le problème, ils m'ont rétrogradé à la chaîne de montage. Je n'ai pas pu entrer en contact avec les ressources humaines, ils ne vous laissent parler qu'à votre chef ou à votre manager, alors je suis allé voir le syndicat. Ils ont été très impressionnés lorsqu'ils m'ont vu car sur 3 500 employés, j'étais la première personne à rejoindre le syndicat !

Depuis combien de temps le syndicat était-il implanté chez Amazon ?

Pendant les deux premières années, il était pratiquement inexistant. En revanche, lorsqu'ils ont essayé de rencontrer des salariés ou de demander des assemblées, leurs demandes ont été rejetées. Nous avons également écrit plusieurs lettres à propos de mon problème et dans les premiers mois, nous n'avons reçu aucune réponse.

Ce n'est que lorsque nous avons menacé d'engager une action en justice que nous avons pu rencontrer le directeur général de Passo Corese. Comme j'étais syndiquée, j'ai commencé à être malmenée : on m'a isolé de mes collègues, on m'a interdit de prendre des pauses avec eux, toutes choses que j'ai dites au syndicat qui, en fin de compte, ne pouvait cependant pas résoudre grand-chose... parce que c'est difficilement quantifiable !

Que peuvent-ils faire avec 100 membres ? Ils ont lentement augmenté, mais restent très faibles, car Amazon a tendance à résoudre les problèmes en interne, et de manière hermétique.

De nombreux travailleurs ont peur de s'exprimer à cause de cela aussi, car il y a des clauses dans le contrat qui précisent que vous ne pouvez pas parler des process et de ce qui se passe à l'intérieur de l'entrepôt. Je pense que de toute façon, c'est un droit de parler des problèmes...

Nous essayons de parler des droits des travailleurs qui sont en fait inexistantes !

Comment décririez-vous les conditions de travail dans l'entrepôt ?

Commençons par le fait que tout est faux. Ils disent « le travailleur avant tout » ou « le bien-être du travailleur avant tout » ou « travaillez dur mais soyez heureux » ou « vous ferez l'histoire ».

Ils vous parlent souvent de l'importance des objectifs de l'équipe ou de l'entrepôt : nous réalisons en une seule équipe un objectif de 190 000 unités et ils nous disent que nous devrions être heureux.

Ils ont tendance à encourager une grande concurrence entre les performances des différents sites.

Les travailleurs sont divisés en équipes et ils sont très désireux de se mesurer les uns aux autres pour donner le meilleur d'eux-mêmes.

Il y a des briefings de motivation avant chaque quart de travail, n'est-ce pas ?

Les briefings ont lieu au début de la garde et au retour de la pause. Au début de chaque quart de travail, ils vous indiquent le nombre d'unités que vous devrez travailler, les objectifs de chaque équipe.

Ensuite, il y a les étirements, l'activité physique et parfois le chef ou le responsable pose des questions pour savoir si vous comprenez les process. Si vous faites des erreurs, l'ordinateur vous les signale et la « school » vous signale ce que vous avez fait de mal.

Vous êtes surveillé toutes les huit heures de votre quart de travail. De plus, si vous allez aux toilettes ou si vous faites une erreur, vous êtes toujours surveillé.

Ce sont des briefings très ciblés, ils ont tendance à stresser les travailleurs, à vous faire dire que votre équipe est la meilleure et qu'Amazon est le meilleur endroit pour travailler. J'ai eu quelques problèmes avec cela, parce que je n'avais pas envie de faire ces sketches, comme applaudir mon manager.

Cela ne m'est jamais arrivé dans aucune autre entreprise, j'avais honte... C'est aussi pour cette raison que, lorsque j'ai été licenciée, ils m'ont dit que je n'étais pas en phase avec la « figure amazonienne » qu'ils recherchaient.

Quelles raisons ont-ils donné lors de ton licenciement ?

Ils m'ont dit que je n'étais pas leur type de travailleur idéal, même si j'y travaillais depuis deux ans. J'avais également une lettre de rappel parce que j'avais passé le détecteur de métaux avec un tampon dans ma poche et j'ai été accusé de l'avoir volé à l'intérieur de l'entrepôt alors que ce n'était pas le cas.

Penses-tu que les travailleuses d'Amazon sont confrontées à des problèmes spécifiques, par exemple en ce qui concerne les rythmes de travail et les contrats de travail ? Quel type d'expérience avez-vous eu à partir de ce point de vue là ?

Plus ou moins autant que les hommes qui effectuent les mêmes tâches. Amazon est très prudent en ce qui concerne les autorisations personnelles et les congés, ce ne sont rien d'autre que des « récompenses » au niveau de la mentalité du management.

J'ai reçu également des propositions d'ordre sexuelles d'une personne plus âgée en échange de l'avenant à mon contrat auquel j'avais droit.

Lorsque j'ai signalé l'affaire à mon responsable, il m'a dit qu'il valait mieux que je me taise, sans en informer les ressources humaines, afin de ne pas provoquer de répercussions. Je n'ai pas pu le digérer et j'ai signalé les faits aux ressources humaines et même à mon responsable.

Comme je savais que la même chose était arrivée à d'autres filles, j'ai essayé de toutes les convaincre d'aller elles aussi trouver le service des ressources humaines et à la fin, cet individu a été renvoyé.

Au cours de tes deux années passées chez Amazon, quelles étaient les protestations les plus fréquentes parmi les travailleurs ?

Ce que j'ai entendue le plus souvent concernait le système méritocratique. Des travailleurs engagés par l'agence d'intérim qui ont tout fait pour être embauchés par l'entreprise, ne quittant jamais leur poste même pour aller aux toilettes.

Ils vous disent que vous êtes embauché si vous avez un taux élevé de productivité, si vous traitez peut-être 1000 pièces en une heure et que les 800 autres postulants ont de bonnes chances d'être embauchés parce que l'embauche se fait par le biais d'un programme informatique.

Vous êtes engagé en fonction de votre taux de productivité. Du moins, c'est ce qu'ils nous ont dit. Ensuite, vous réalisez qu'il y a des gens qui également ne produisent pas autant que vous et vous vous rendez compte qu'il n'y a pas de méritocratie de toute façon mais que c'est le directeur qui décide qui a droit au « jackpot » et qui n'y a pas droit.

Mais en général, tout semble destiné à encourager la concurrence et à détruire la solidarité entre les travailleurs...

Oui, c'est une réalité qui a été acceptée. Passo Corese a un taux de chômage très élevé et les gens, même s'ils se sentent mal, choisissent toujours de rester au sein d'Amazon et prétendent que tout va bien. De nombreux travailleurs de 50 ans ayant des enfants savent qu'aucune autre entreprise ne les engagera.

Outre la proximité de Rome, pensez-vous que c'est pour cette raison qu'ils ont construit l'entrepôt juste là ? Comment cette installation a-t-elle été perçue ?

Oui, c'est précisément parce que Passo Corese et beaucoup de régions voisines ont un taux de chômage très élevé qu'ils l'ont fait là-bas. Ils ont joué intelligemment.

Y a-t-il une composante importante des travailleurs migrants ? Si oui, dans quels secteurs et dans quelles conditions de travail ?

Lorsque l'entrepôt a ouvert, ils étaient très peu nombreux, puis lorsque des jeunes comme moi ont quitté Amazon, ils sont devenus de plus en plus nombreux parce qu'ils sont les seuls à ne pas pouvoir faire autrement.

Ils travaillent principalement comme opérateurs d'entrepôt, et de nombreuses femmes migrantes travaillent pour le nettoyage, mais vous ne trouverez aucun d'entre eux à la sécurité, où ils sont pour la plupart d'anciens agents de sécurité à l'aéroport de Fiumicino.

A l'intérieur de l'entrepôt, les travailleurs sont classés selon différentes formules contractuelles : directement en CDI, en CDD, intérimaire...

Pensez-vous que cette différenciation entre les travailleurs a un poids sur les hiérarchies à l'intérieur de l'entrepôt et sur l'organisation des travailleurs en général ?

Les personnes engagées directement par Amazon ont un badge bleu, tandis que celles engagées par l'agence d'intérim ont un badge vert. Ceux qui ont la carte bleue bénéficient, en plus de la sécurité du lieu, d'avantages supplémentaires (abonnement à une salle de sport, réductions, etc.), tandis que ceux qui ont la carte verte ont généralement plus de travail.

Tout le monde aspire à la carte bleue, certainement les « badges verts » deux fois plus dur pour obtenir le badge bleu.

Quelles sont les proportions numériques au sein de l'entrepôt ?

Quand je suis arrivée, il y avait très peu de travailleurs avec des contrats à durée indéterminée, maintenant je pense qu'ils sont moins de la moitié. Cependant, très peu d'entre eux parviennent à bénéficier d'un CDI car le taux de rotation est très élevé.

C'est en tout cas aussi une conséquence du « décret sur la dignité » : vous pouvez travailler pendant dix mois et ensuite, soit on vous embauche sur la base d'un contrat à durée indéterminée, soit on vous renvoie.

C'est un travail où il faut toujours donner le meilleur de soi-même et c'est bien pour eux qu'il y ait toujours de nouvelles personnes. Ils voient sur l'ordinateur la baisse des effectifs de ceux qui ont été engagés pour une durée indéterminée.

Cela pèse lourdement sur la relation entre les travailleurs, c'est comme s'il y avait une pression exercée par les détenteurs de badges bleus, et tout cela au profit de l'entreprise.

Amazon est fier des normes de sécurité élevées de ses entrepôts. Est-ce bien le cas ?

Non. Comme dans beaucoup d'autres domaines, il y a un énorme fossé entre ce qu'ils disent et ce qui existe vraiment. Par sécurité, ils entendent que chaque mouvement que vous faites doit être fait d'une certaine manière. Vous êtes constamment surveillé par les agents de sécurité, et s'ils constatent que vous n'exécutez pas le mouvement comme on vous l'a demandé, ils vous le rappellent.

C'est évidemment un moyen pour eux de se protéger, car si vous avez un accident de travail, on vous dit que c'est votre faute si vous n'avez pas réalisé le mouvement intelligemment. Le problème est qu'il est impossible de suivre le rythme qu'ils vous imposent et en même temps d'exécuter leurs mouvements ! Vous devriez travailler beaucoup plus calmement pour respecter les mouvements qu'ils vous disent de faire.

J'ai eu des problèmes avec une épaule par exemple. J'étais au « pick » et je devais déplacer des objets d'une boîte et les mettre sur une haute étagère. Selon eux, pour faire ce mouvement, je devais à chaque fois déplacer une échelle en utilisant les deux mains.

Au début, je suivais leurs instructions mais quand on m'a rappelé à cause de la lenteur, j'ai commencé à faire le travail d'une seule main et à la fin, j'ai eu un problème d'épaule et on m'a fait porter le chapeau.

Une autre fille a eu un problème de canal carpien et lorsqu'elle est revenue travailler, le médecin

d'Amazon lui a retiré son aptitude au travail. Elle est donc toujours à la maison sur les recommandations du médecin d'Amazon, et non sur les siennes.

En gros, au lieu de changer d'emploi pendant un an, ils l'obligent à rester à la maison, avec un salaire extrêmement bas, que peut-on faire au final si ce n'est démissionner ?

Un cas encore plus grave concerne un type qui a perdu ses orteils dans un accident de chariot élévateur. Il ne savait pas que les chaussures de prévention des accidents qu'il portait n'étaient pas aux normes, elles n'avaient pas d'embout de fer mais du caoutchouc mousse !

Lorsque l'ambulance a été appelée pour le garçon, ses chaussures ont été enlevées et elles ont disparu comme par magie. A la fin, on lui a fait porter le chapeau en lui disant qu'il se promenait pieds nus dans l'entrepôt, mais si cela avait vraiment été le cas, le directeur l'aurait remarqué.

Quel type de relation existe-t-il entre collègues ? Combien de travailleurs ont plus ou moins adhéré au syndicat et quelle initiative syndicale a été prise jusqu'à présent ?

Comme je vous l'ai déjà dit, il n'y a pas beaucoup de syndiqués. Certains y ont adhéré mais lorsque des réunions étaient organisées dans l'entreprise, aucune information ne circulait ou même dans les briefings ; certains directeurs et managers disaient de ne pas y aller parce qu'il fallait atteindre l'objectif de productivité quotidien.

S'ils n'atteignaient pas l'objectif, les directeurs perdaient les points dont ils avaient besoin pour distribuer ensuite les primes de productivité. Les salariés ont tendance de toute façon à résoudre résoudre tout en interne, sans moyen d'en échanger à l'extérieur.

Il existe un service interne téléphonique (call-connection) où vous pouvez obtenir une aide psychologique en parlant à quelqu'un qui vous répond lorsque vous racontez vos problèmes. Vous pouvez le faire pendant les heures de travail, mais vous devez en faire la demande.

Je l'ai par exemple utilisé lors de mon cas de harcèlement sexuel, mais évidemment, rien n'a changé. À mon avis, c'est juste un autre petit peu de contenu qu'ils donnent aux travailleurs pour qu'ils ne se donnent pas la peine... De toute façon, à part juste les réunions avec des salariés, il n'y a pas eu d'autres initiatives.

Pourquoi penses-tu que le niveau de participation ainsi que d'initiative soit si faible ?

Un peu parce que les personnes engagées par l'agence d'intérim perdraient des heures de production qui alourdiraient alors la possibilité d'être embauchées. Ici aussi, la concurrence entre collègues vous amène à ne pas perdre des heures de travail pour participer à une assemblée avec le syndicat.

Mais la concurrence n'est pas seulement entre les travailleurs temporaires, en général tout le système de division en équipes (bleu, rouge, vert), avec lequel les travailleurs sont partagés au début est une concurrence entre eux à qui produit plus, donc vous ne pouvez pas quitter votre poste même si c'est votre droit, parce que vous abaissez le taux de productivité de toute l'équipe ! Il y a une politique de terreur constante dans cette entreprise.

Dans le réseau logistique d'Amazon, une part importante est assurée par les coursiers qui effectuent les livraisons, également forcés à un rythme de plus en plus soutenu. Ils se sont récemment mis en grève à Milan.

Existe t-il des moyens de communication entre ceux de l'intérieur et ceux de l'extérieur de l'entrepôt ?

A Passo Corese, je ne pense pas. Cependant, l'entreprise a toujours parlé de mettre en place son service interne de coursiers au lieu de s'appuyer sur des coursiers externes comme GLS.

Amazon est une entreprise mondiale, avec un réseau d'entrepôts dispersés en Italie et dans d'autres pays européens.

Ces entrepôts travaillent en synergie les uns avec les autres et Amazon organise le travail de manière coordonnée. Est-ce que cela est connu à l'intérieur de l'entrepôt ? Comment cela se reflète-t-il dans votre façon de travailler ?

Amazon souhaite vivement le placer sous l'angle d'une concurrence entre les entrepôts. Les travailleurs ne perçoivent pas que c'est en fait une seule et même entreprise qui fait des bénéfices sur notre travail. Malheureusement, il y a peu de solidarité, chacun pense par lui-même.

Pensez-vous que l'organisation d'une lutte transnationale, mettant en relation les travailleurs et les travailleuses de toute l'Europe et au-delà, peut être utile pour améliorer les conditions de travail à l'intérieur des entrepôts ?

Je pense qu'elle est très utile et au nom des travailleurs d'Amazon, je vous remercie. Je pense que la bonne façon de résoudre les problèmes est précisément celle-ci : essayer de connecter les employés entre les différents statuts afin que personne ne se sente seul, que personne ne pense qu'il est un cas isolé ou que cela a mal tourné pour lui, parce qu'il y a tant de gens qui ne sont pas bien lotis au sein de notre société.

Tant que la majorité se taira, tout le monde se sentira fautif. Cette politique de la terreur au sein d'Amazon et dont on ne peut se plaindre doit cesser !

Dans la déclaration finale de l'assemblée transnationale des travailleurs qui s'est tenue à Leipzig en septembre dernier, il a été relancé l'idée de faire grève tous ensemble et de formuler des revendications communes. Parmi celles-ci, un salaire égal pour tous. Est ce que selon toi, cela pourrait être un moyen de présenter une revendication égalitaire par delà les frontières et les législations nationales, de façon à briser la stratégie d'Amazon qui profite de toutes ces différences ?

La charge de travail est très élevée et une rémunération plus adéquate serait équitable. Je n'ai même pas perçu un salaire de 1200 euros chaque mois. C'était un salaire très bas quand je pense à ce que je faisais et à ce que gagnaient « les Bezos ».

Lui Jeff Bezos, il participe peut-être à une visioconférence alors qu'il est à l'autre bout du monde sur son yacht et vous vous dites « *ah je suis à plus de 8 euros de l'heure et je travaille plus de mille pièces pour rendre ce type riche* ». Donc non, le salaire n'est pas adapté à la quantité de travail et je pense que s'unir pour exiger un meilleur salaire est la bonne solution...