



Extrait du Association pour l'Économie Distributive

<https://www.economiedistributive.fr/Le-monde-selon-amazon-com>

Actualité

Le monde selon amazon.com

- La Grande Relève - N° de 1935 à nos jours... - De 2010 à nos jours - Année 2015 - N° 1168 - octobre 2015 -

Date de mise en ligne : mardi 22 décembre 2015

Date de parution : octobre 2015

Description :

Bernard Blavette dénonce le moyen par lequel une grande multinationale a entrepris, en secret, de bouleverser l'organisation du travail, donc la substance même de la société et nos modes de vie.

Copyright © Association pour l'Économie Distributive - Tous droits réservés

Ce que Bernard Blavette dénonce ici, c'est le moyen par lequel le capitalisme est en train de bouleverser notre société, à brève échéance.

Il s'agit d'une transformation de l'organisation du travail qui est actuellement menée en secret au sein de la société de vente en ligne Amazon.

C'est la substance même de notre société et de nos modes de vie qui est ainsi menacée, puisque, dans la condition des femmes et des hommes d'aujourd'hui, l'activité professionnelle est vitale.

À nos lecteurs de le comprendre et de le faire savoir.

L'entreprise de vente en ligne Amazon fut créée en 1994 à Seattle par Jeffrey Preston Bezos, familièrement surnommé Jeff. Suivant le "storytelling" diffusé par les médias, ce brillant diplômé de l'université de Princeton, après un passage par le milieu de la finance, aurait soudain acquis la certitude que le commerce de l'avenir passerait par internet. À la recherche d'un nom attractif pour la nouvelle société, il serait tombé par hasard, en feuilletant un dictionnaire, sur l'Amazone, le grand fleuve sud-américain. Il réalise immédiatement le potentiel commercial recelé par ce terme : un lieu exotique qui fait rêver, et toute la puissance contenue dans le plus grand cours d'eau du monde.

Car la recherche de la puissance, c'est ce qui motive notre homme, et sa mégalomanie insatiable ne se démentira pas jusqu'aujourd'hui. L'Amérique aime ceux qui réussissent à partir de rien, alimentant ainsi le mythe du "rêve américain" ; aussi la société Amazon est-elle censée être née modestement dans un garage où Jeff aurait réuni ses premiers collaborateurs. En fait, celui qui, à 30 ans, fonde Amazon semble loin d'être démuné. Selon le magazine en ligne Slate, sa famille n'est pas aussi modeste que ce qu'il aime faire croire. Déjà une année d'étude à Princeton coûte aujourd'hui pas moins de 60.000 \$ ce qui n'est pas à la portée du premier venu. Par ailleurs, toujours selon Slate, Steff aurait bénéficié « d'un chèque à six chiffres » en provenance de sa famille lors de la création d'Amazon. Il est vrai aussi que son grand-père maternel était propriétaire d'un ranch au Texas d'une superficie de 1.000 hectares [1]....

Les débuts sont incertains, mais finalement, le succès est au rendez-vous et en quelques années Amazon absorbe ou écrase ses principaux concurrents jusqu'à devenir aujourd'hui la première entreprise mondiale de vente en ligne, dont le chiffre d'affaire approche celui de la célèbre chaîne étasunienne de magasins WalMart. En 2015 Amazon est présent dans tous les pays où existe une demande solvable (Union Européenne [2], Japon, Inde, Brésil, Chine....) et emploie près de 140.000 personnes. En France, Amazon est surtout connu en tant que librairie en ligne, mais il suffit d'aller faire un tour sur le site pour réaliser que l'on peut acquérir aussi bien la Divine Comédie de Dante qu'un lot de sous-vêtements, des couches pour bébés, ou même des produits alimentaires...

Jeff a donc réalisé son rêve, créer "the everything store", littéralement "le magasin de tout" qui vend à tous, dans le monde entier.

Pour parachever son triomphe, Jeffrey rachète en 2013, pour la bagatelle de 250 millions d'US dollars, l'un des plus prestigieux quotidiens étasuniens, le Washington Post.

Selon le magazine Forbes la fortune de Jeffrey Preston Bezos est évaluée en 2015 à 47 milliards de \$ ce qui fait de lui la 15ème personne la plus riche du monde [3]. On peut légitimement s'interroger sur les raisons de ce succès. Amazon a, bien sûr, bénéficié largement de la fascination actuelle pour tout ce qui se rapporte à internet. Mais, au-delà de cet engouement, l'entreprise fait incontestablement preuve d'un dynamisme, d'une agressivité commerciale, d'une efficacité hors du commun. Cependant, tous ceux (journalistes, chercheurs en sciences sociales) qui se sont efforcés de se renseigner sur le fonctionnement interne d'Amazon se sont heurtés à une fin de non-recevoir. Dans un monde censé être ouvert et transparent, grâce notamment à internet, les sites logistiques sont gardés par des équipes de vigiles, au même titre que des bases militaires, et le personnel a totalement intégré l'interdiction qui lui est faite d'évoquer les conditions et l'organisation du travail à l'extérieur de l'entreprise. Pourquoi un employé ne pourrait-il pas parler de son travail dans un pays qui se prétend démocratique, comme la France, et alors que le Code du Travail le lui permet ? Pourquoi les clients d'Amazon n'auraient-ils pas la possibilité de connaître les processus qui se mettent en oeuvre au passage de leurs commandes ? Que se passe-t-il derrière les murs des gigantesques entrepôts de l'entreprise qu'il soit nécessaire de cacher ? C'est pour répondre à ces questions que Jean-Baptiste Malet, journaliste indépendant, va se faire embaucher chez Amazon, au dépôt de Montélimar, dans les derniers mois de 2012, alors que le recrutement d'intérimaires bat son plein à l'approche des fêtes de fin d'année. Il découvre un monde où les règles classiques du management et du droit n'ont plus cours, où la violence et la pression psychologique règnent en maître [4]...

Le Centre de Montélimar est un véritable univers en soi de 36.000 m² (environ 5 terrains de football) [5] : « Quatre tourniquets de fer permettent d'accéder au dépôt. Au bout d'un long couloir, dans sa perspective, surgit un immense rempart de marchandises. Une folle quantité de cartons filmés s'entasse sur d'immenses palettes aériennes. Le formidable amas est supporté par une colossale structure métallique, peinte en bleu, autour de laquelle voltige un ouvrier équipé d'un casque et d'un harnais. La muraille de produits manufacturés s'élève en un gigantesque totem contre laquelle serpentent des canalisations rouge sang. Du ciel de tôle pendent des fils électriques, comme des lianes, pour que brûlent dans l'entrepôt de parfaites rangées de puissants soleils artificiels. Sous cette méchante lumière, les rotations des équipes de travailleurs postés s'enchaînent sans fin [...]. Au sol sont peintes de nombreuses lignes signalétiques de couleur. Toutes s'étirent devant la pointe de mes chaussures de sécurité sur une telle distance qu'elles s'évanouissent dans le lointain ». Malet va travailler un mois et demi comme "picqueur" dans cet univers de cauchemar engendré par notre société d'hyper consommation. Le "picqueur" est chargé d'aller chercher les produits commandés dans les rayonnages pour les transmettre aux "packeurs" qui s'occupent de l'emballage. Ce poste est très dur car il implique la manipulation de marchandises souvent pesantes, de parcourir environ 20 km à pied pour une journée de 8 heures, auxquelles s'ajoutent de fréquentes heures supplémentaires qu'il vaut mieux ne pas refuser si l'on souhaite voir son CDD déboucher sur un CDI.

Un dépôt d'Amazon est en activité 24 heures sur 24 et, à chaque prise de poste, un haut-parleur annonce le rendement de l'équipe précédente, triomphe comme pour une performance sportive, lorsque les objectifs ont été dépassés (tout le monde est tenu d'applaudir), énonce le plan pour la période à venir. Cette obsession du rendement est camouflée sous la notion plus noble de « service parfait rendu à la clientèle » qui doit recevoir le plus rapidement possible, et en bon état, le produit commandé. De même, les "stakhanovistes" soviétiques, dont le capitalisme s'est tant moqué, s'épuisaient pour la cause supérieure du Parti et de l'État, ce qui montre bien que les différents systèmes d'oppression finissent toujours par se rejoindre dans leurs tentatives d'autojustification. Le "monde libre" de l'époque a aussi beaucoup glosé sur la surveillance permanente qui caractérisait la société soviétique, mais sur ce point aussi le monde selon Amazon fait preuve d'une redoutable efficacité. Tels les clones de demain qui font peut-être partie des rêves de Jeffrey Bezos, les employés doivent être aussi identiques et interchangeables que possible dans leur uniforme de travail, sont donc bannis tous les signes distinctifs (montres, bijoux, lunettes de soleil, casquettes ou chapeaux...), les cheveux doivent être attachés s'ils sont longs. Seules les alliances sont tolérées, bien que déconseillées. Mais bien sûr la surveillance se porte prioritairement sur le vol et chaque employé doit subir non seulement un « contrôle aléatoire » extrêmement tatillon et sérieux à la fin de son service, mais il est de plus scruté en permanence par des caméras qui peuvent aussi détecter des comportements individuels susceptibles d'altérer l'efficacité collective des équipes. Pourtant, la surveillance selon Amazon va plus loin : la délation est implicitement encouragée. Officiellement, chacun est tenu de rapporter à son supérieur hiérarchique tous les

incidents qui pourraient entraver le bon déroulement des plans de travail. Concrètement, cela débouche très souvent sur la dénonciation des erreurs ou manquements d'un collègue..., et ne jamais rien signaler est plutôt mal vu....

Ajoutons à cela que les manquements graves au Code du travail font partie du quotidien des "amazoniens" : malades ou femmes enceintes licenciés, contrats de travail non communiqués, syndicats, pourtant bien peu présents, considérés comme des organisations menaçant l'ordre naturel.

Alors, dans ces conditions, pourquoi se fait-on embaucher chez Amazon ? Tout simplement à cause du chômage de masse qui frappe aujourd'hui quasiment le monde entier, et parce que, contrairement à une antienne largement répandue, les personnes privées d'emploi ne sont pas des profiteurs vivants sur les « largesses » de l'État social, mais sont prêtes à accepter les travaux les plus pénibles ainsi que les humiliations qui souvent s'y rattachent.

Pourtant une question se pose : Pourquoi la société Amazon qui se targue de mettre en oeuvre les solutions techniques les plus sophistiquées [6] n'a-t-elle pas déjà remplacé les "pickeurs" par des robots qui pourraient parfaitement se charger de prélever les commandes sur les stocks ? Tout simplement parce qu'il est plus rentable d'employer une main d'oeuvre corvéable à merci que d'utiliser des technologies toujours coûteuses à installer. Tant que les salaires seront tirés vers le bas, tant que l'on pourra remplacer sans problème malades et récalcitrants en prélevant dans un large "stock" de demandeurs d'emplois dociles, l'automatisation des tâches simples se trouvera freinée. La régression sociale mondiale que nous vivons débouche donc sur un résultat inattendu : le retour des processus de production vers le "matériel humain", vers un nouvel esclavage qui n'ose pas dire son nom...

Bien que son ouvrage ait été assez largement diffusé en France, le témoignage de Jean-Baptiste Malet, ne pouvait sérieusement inquiéter Amazon. Cependant, le 18 août dernier, le New-York Time publiait un reportage intitulé « À l'intérieur d'Amazon : de grand projets dans une entreprise impitoyable » [7]. Cette fois, Jeffrey Bezos ne put éviter de réagir, et une équipe dirigée par un ancien porte-parole de la Maison Blanche fut engagée pour éviter que l'image de l'entreprise ne soit trop sérieusement mise à mal. Car l'article est sévère. Outre le fait qu'il confirme totalement le récit de Malet, l'intérêt de ce reportage réside dans le fait qu'il concerne presque exclusivement le personnel d'encadrement et de direction, offrant ainsi une vision complémentaire de l'entreprise à travers l'interview d'une centaine d'anciens collaborateurs. Il faut bien reconnaître qu'Amazon pratique une forme d'égalité dans la domination car employés subalternes et personnel d'encadrement sont pressurés avec la même violence. Les managers sont tenus de se donner totalement à l'entreprise, au minimum 85 heures par semaines, et les anecdotes particulièrement significatives sont légion : « J'ai été réprimandé pour ne pas avoir répondu immédiatement à un courriel qui m'avait été expédié à une heure du matin », « Submergé de travail, j'ai été forcé d'embaucher sur mes propres deniers un assistant pour entrer des données dans l'ordinateur », « Dans un entrepôt de Pennsylvanie les ouvriers devaient travailler dans une température insupportable en été et une ambulance attendait à l'extérieur pour recueillir les victimes de la chaleur. L'entreprise a installé un climatiseur lorsque le journal local a révélé ce scandale »... Selon le New-York Time, Amazone mène dans le plus grand secret une expérience de sociologie du travail visant « à définir jusqu'où l'on peut repousser les limites de ce qui est acceptable par le personnel d'une entreprise ».

Il faut pourtant admettre que les méthodes d'Amazon exercent chez certains cadres une réelle fascination. La compétition permanente, le goût de dépasser ses propres limites, la fierté d'appartenir à une entreprise ultra-performante, engendrent chez certains une véritable addiction qu'Amazon met habilement à profit et s'efforce de stimuler avec des mots d'ordre censés inciter chacun à faire corps avec le système. « Quand vous vous heurtez à un mur, une seule solution, escalader le mur » est l'une des nombreuses maximes placardées dans les bureaux.

Par ailleurs, un passage chez Amazon constitue une excellente référence pour de futurs employeurs. Car on ne demeure pas longtemps "amazonien" et l'entreprise connaît un taux de rotation du personnel effarant : seuls 15% des employés, toutes catégories confondues, demeurent dans l'entreprise plus de 5 ans. Mais ce qui, dans une toute autre organisation, serait considéré comme une faute dans la gestion du personnel constitue ici une politique

sciemment mise en oeuvre. En effet, ainsi que le souligne le New-York Time, Amazon agit comme un chercheur d'or qui avec son tamis laisse s'écouler le sable sans valeur pour ne conserver que les plus belles pépites de métal précieux. L'entreprise écrème donc le marché du travail laissant volontiers partir ceux qui « craquent » pour ne conserver que les éléments jugés les plus efficaces, capables d'entrer dans une symbiose fusionnelle avec les objectifs visionnaires et mégalomanes fixés par Jeff Bezos.

Il fut un temps (qui n'est pas forcément à jamais révolu) où le désir de puissance des hommes s'exprimait à travers de grandes figures de conquérants tels Alexandre le Grand, Napoléon ou Hitler, qui asservissaient les peuples par la force des armes. Aujourd'hui la conquête de parts de marché semble avoir remplacé (provisoirement ?) celle des territoires. Mais il semble que la démarche commerciale concurrentielle, celle que les pères fondateurs du capitalisme (comme Adam Smith) qualifiaient de « doux commerce » par comparaison aux guerres de leur temps, puisse engendrer des formes de domination encore plus profondes que celles du passé. Car, n'en doutons pas, « l'expérience Amazon » est attentivement suivie et commentée dans les cénacles du management d'entreprise et pourrait faire des émules et tout d'abord dans la grande distribution classique qui multiplie les drive-in où les clients viennent chercher les articles commandés par internet, et qui ressemblent comme des clones aux entrepôts logistiques d'Amazon. Mais au-delà, rendu possible par la collecte permanente et automatique de données informatiques, c'est tout une pratique courante de l'oppression, de la surveillance, de la délation, de la soumission qui pourrait s'étendre à l'ensemble de la société. Une société où chaque être humain ne serait valorisé qu'à travers sa "productivité" mise au service des ambitions d'oligarques psychopathes. Toutes les dernières lois dites de "sécurité", votées à la faveur des divers attentats terroristes, ainsi que les récentes modifications du Code du Travail français, convergent dans ce sens. Le contrôle permanent, la concurrence sans merci de tous contre tous pourraient alors devenir l'ordinaire de nos vies, aboutissant à un "impensé" que nul ne songerait plus à questionner.

[1] Ayant fait fructifier le domaine familial, Jeffrey est aujourd'hui le plus important propriétaire terrien du Texas.

[2] Nul ne s'étonnera d'apprendre que le siège social d'Amazon Europe est situé... au Grand-Duché du Luxembourg, dont les services fiscaux se montrent, n'en doutons pas, particulièrement bienveillants.

[3] Ce chiffre est à relativiser car il intègre la valorisation boursière d'Amazon susceptible de larges et imprévisibles fluctuations comme dans toutes les activités liées à internet.

[4] Lire de Jean-Baptiste Malet, En Amazonie - Infiltré dans le meilleur des mondes, éd. Fayard/Pluriel, 2015.

[5] Il existe en France trois autres sites logistiques : Saran dans le Loiret (47.000 m2), Sevrey en Saône-et-Loire (40.000 m2) et Lauwin-Planque dans le Nord, un colosse dépassant les 90.000 m2.

[6] Ainsi Amazon travaille actuellement sur un projet qui prévoit la livraison des commandes par des drones automatiques dans les grandes villes étatsuniennes.

[7] Les citations proviennent de ma traduction. On peut consulter sur internet l'article en anglais en tapant le titre originel Inside Amazon : Wrestling big ideas in a bruising workplace.