

## Chez Amazon, l'intérim, c'est toute l'année

PAR MÉLANIE MERMOZ  
ARTICLE PUBLIÉ LE MARDI 30 NOVEMBRE 2021

Si la préparation des fêtes de fin d'année y fait grimper en flèche le nombre d'intérimaires, le recours au travail temporaire est une réalité incontournable chez le géant de l'e-commerce. Les agences d'intérim ont même leurs propres locaux «on site» dans les huit entrepôts français.

**Brétigny-sur-Orge (Essonne).**— À 11 h 40, mercredi 24 novembre, les militants de la CGT d'Adecco et de Randstad rejoignent leurs camarades d'Amazon devant Ory 4, l'un des huit entrepôts français du mastodonte de l'e-commerce. Ils s'appêtent à distribuer des tracts invitant à une grève le jour du «Black Friday», vendredi. Le tractage vise aussi à donner aux salariés intérimaires les contacts des équipes syndicales de leur société d'intérim.

Plus d'une heure et demie avant leur prise de poste, les premiers salariés de l'après-midi arrivent à pied – la gare est située à une bonne vingtaine de minutes – ou en voiture. À partir de 13 heures, le flot est incessant, plusieurs bus s'arrêtent, pleins à craquer. Les visages sont pour la plupart très jeunes, les plus de 30 ans sont rares. Les militants de la CGT Randstad ou Adecco ciblent plus particulièrement les intérimaires. À la fin de la distribution, pas moins de huit cents tracts auront changé de main.



Distribution de tracts par des militants CGT des agences d'intérim, le 24 novembre, devant l'entrepôt Amazon de Brétigny-sur-Orge. © Photo MZ pour Mediapart

Entre le Black Friday et la préparation de Noël, l'activité bat son plein à Brétigny, comme sur l'ensemble des entrepôts d'Amazon Logistics. Pour

faire face au pic de la fin de l'année, de très nombreux salariés intérimaires ont rejoint les équipes permanentes.

En septembre, dans un communiqué de presse, la firme a annoncé l'embauche de 12000 «saisonniers», sur l'ensemble des trente-trois sites logistiques français (centres de distribution, centres de tri et agences de livraison de proximité), vantant les «*avantages sociaux et salariaux attractifs*», dont l'attribution d'une prime de fin d'année de 150 euros, aux permanents comme aux intérimaires.

Comme chaque fin d'année, les effectifs vont quasiment doubler: Amazon compte 14500 salariés en CDI. Au 31 octobre, le site de Brétigny-sur-Orge, le plus gros d'Île-de-France et le premier robotisé en France, comptait ainsi 2651 intérimaires, pour 3059 salariés en CDI. Et des embauches de préparateurs de commandes se sont encore poursuivies tout le mois de novembre.

Pas besoin de qualification particulière, ni d'expérience. Sean\* (*son prénom a été modifié, voir notre Boîte noire*), 19 ans, a commencé une mission de trois mois la semaine dernière. C'est son premier emploi et il aimerait bien décrocher un CDI. Juliette\*, elle, a 47 ans et le visage marqué par la vie.

Elle a été embauchée en octobre et c'est la deuxième fois qu'elle vient travailler dans l'entrepôt. En 2020, le Covid avait poussé cette serveuse en restauration traditionnelle à rejoindre Amazon. Sa mission s'était prolongée sept mois et demi. Cette fois, au bout d'à peine un mois, elle en a déjà assez.

«*Le travail est dur, mais surtout, depuis le 8 novembre, Amazon a supprimé les navettes et le soir, pour aller à la gare, je préfère marcher dans le froid que de tenter de monter dans le bus classique. Ces bousculades, c'est horrible!*»

Des navettes avaient été mises en place par la firme au début de l'épidémie de Covid pour faciliter le respect des règles de distanciation sociale. Amazon les a arrêtées, considérant que le réseau de Transdev «*est opérationnel et prend le relais*». Le moins que l'on puisse dire est que la décision ne passe pas : elle est

sur toutes les lèvres, et pour beaucoup dans l'accueil très chaleureux réservé aux militants syndicaux qui tractent devant l'entrepôt.

« *Le soir, nous sommes tellement nombreux à l'arrêt de bus qu'Amazon a mis des agents de sécurité pour limiter les bousculades. Nous ne sommes pas du bétail quand même!* », s'indigne Aïcha\*, intérimaire, sur le site depuis le 5 octobre. Si la suppression des navettes touche l'ensemble des salariés, elle concerne particulièrement les intérimaires, nombreux à ne pas disposer d'un véhicule personnel et habitant pour certains à plus d'une heure et demie de transport.

À Ory 4, comme sur les autres sites d'Amazon Logistics, le recours massif à l'intérim ne se limite pas au seul dernier trimestre. « *Le site de Douai compte maintenant 2600 salariés en CDI, et le nombre d'intérimaires n'y est jamais descendu en dessous de 1500. Ce phénomène s'observe partout en France. Il dépasse le cadre légal du recours à l'intérim* », dénonce Alain Jeault, délégué syndical central CGT chez Amazon.

Le cadre légal est défini précisément: l'intérim a pour but de faire face à un surcroît temporaire d'activité, de remplacer un salarié absent, ou de remplir un besoin saisonnier. « *Or nous sommes chez Amazon sur une utilisation structurelle de l'intérim qui nous a déjà amenés, à plusieurs reprises, à saisir l'inspection du travail* », indique le responsable syndical.

Interrogée sur le sujet, la direction d'Amazon justifie cette pratique « *en raison des fluctuations saisonnières de l'activité* », entre Noël, la fête des Mères, les soldes et les différentes opérations commerciales d'Amazon (Prime Days, Black Friday). L'entreprise insiste sur les 3000 CDI créés en France en 2021.

### **Les agences d'intérim ont leurs bureaux « on site » dans les entrepôts**

Dans les huit entrepôts français, des agences d'intérim dites « on site » sont carrément installées à l'intérieur des murs. Cette pratique, peu connue du grand public, n'est pas réservée à Amazon et s'observe aussi dans l'automobile, les plates-formes logistiques de la grande distribution, ou chez Coca-Cola...

« *Elle est commune aux entreprises qui emploient un grand volume d'intérimaires* », souligne Maghnia Messaadi, secrétaire générale de la CGT Randstad Groupe. Ainsi à Brétigny-sur-Orge, les sociétés Adecco, Partnaire et Randstad ont chacune leurs locaux, porte 72 du gigantesque entrepôt. Leurs propres salariés y sont présents 24 heures sur 24. Une présence sur place qui vise, selon Amazon, à « *offrir la meilleure expérience possible aux saisonniers* ».

Ces « *gestionnaires de compte* » assurent non seulement les recrutements et la gestion des contrats et des paies, mais règlent aussi les litiges éventuels avec Amazon sur les conditions de travail ou les heures supplémentaires. « *Si les gestionnaires de compte écoutent les intérimaires, ils n'interviennent que peu, ils n'ont pas envie de risquer de mettre en danger un contrat aussi important* », estime la syndicaliste de Randstad.

Ce sont aussi ces gestionnaires de compte qui délivrent les avertissements et font passer les entretiens préalables à licenciement. « *Ils se montrent souvent particulièrement durs: quand j'étais intérimaire, j'ai été convoqué pour avoir "débadgé"... une minute trop tôt. Et pour les intérimaires, c'est tolérance zéro concernant les retards*, décrit Pierre Pistiaux, représentant de proximité CGT chez Amazon. *Si les salariés permanents ont quelques minutes de retard, ils ne risquent pas un avertissement, ils se font juste retirer 15 minutes sur leur salaire.* »

Le syndicaliste est régulièrement contacté par des intérimaires qui risquent le licenciement et qu'il oriente vers ses collègues des entreprises d'intérim. « *Nous sommes notamment sollicités par des salariés convoqués à un entretien préalable pour "absence injustifiée", parce qu'ils n'auraient pas transmis les documents justifiant leur absence ou parce que leur badge n'a pas fonctionné* », détaille Ouhahiba Brickx, déléguée syndicale CGT Adecco Île-de-France. « *Il n'est jamais officiellement question d'objectifs non atteints, même si en réalité cela semble souvent être la cause de rupture* », ajoute-t-elle.

Dans les propos des intérimaires, les quotas sont pourtant omniprésents, même s'ils ne sont jamais écrits. *«En une heure, il faut scanner et ranger 250 articles minimum. Et quand on y arrive, le "lead" [le chef d'équipe – ndlr] te pousse à aller encore plus vite. Quand tu baisses le rythme, il te dit qu'il faudrait peut-être un peu se dépêcher»*, raconte Jacques\*, intérimaire sur le site de Brétigny-sur-Orge de fin septembre 2020 à juin 2021.

### « C'est simple, les intérimaires courent tout le temps »

*« Les intérimaires subissent encore beaucoup plus de pression que les embauchés, on leur demande de faire toujours plus »*, dénonce Oumar Ba, délégué syndical à Amazon Brétigny. Dans l'espoir que leur mission soit prolongée, et surtout d'obtenir le CDI convoité, les intérimaires, particulièrement les jeunes, se donnent à fond.

*« C'est simple, ils courent tout le temps. Ils espèrent se faire embaucher, car, même si elles sont insuffisantes, les conditions de travail et les rémunérations chez Amazon sont meilleures que dans les autres entreprises de la logistique des environs »*, explique Jérôme Guillain, délégué syndical Sud à Lauwin-Planque.

Si certains parviennent à se faire embaucher, d'autres jettent l'éponge à la fin de leur mission. Essorés, ils quittent le secteur. Les bouteilles d'eau, le café gratuit et les animations variées ne font pas tout, le travail pèse sur les corps. *«Au bout de quatre mois, j'ai commencé à avoir des douleurs aux poignets, aux genoux, au dos»*, décrit Jacques.

*« À la fin de mon contrat, je ne pouvais même plus monter sur un escabeau tellement je souffrais aux adducteurs. Cinq mois après la fin de ma*

*mission de huit mois chez Amazon, j'ai encore mal »*, soupire Julie\*, intérimaire à Brétigny d'octobre 2020 à juin 2021. Impossible toutefois de chiffrer les troubles musculo-squelettiques ou autres séquelles du travail qui apparaissent chez les intérimaires, car ils surviennent après qu'ils ont quitté les entrepôts.

Il n'est pas simple de troquer son badge vert d'intérimaire contre le précieux sésame bleu, qui signale une embauche permanente. *«Il existe visiblement des indicateurs non écrits, comme le fait de ne pas trop parler à ses collègues, de ne pas prendre de pauses trop longues, de ne pas être arrêté pour une maladie ou un accident du travail»*, estime Jacques\*. L'an dernier, précise l'entreprise, *«1500 salariés saisonniers qui avaient rejoint Amazon durant la période des fêtes ont vu leur expérience déboucher sur un emploi en CDI»*, et elle *«entend poursuivre cette tendance cette année»*.

Pour avoir le droit à une telle opportunité, mieux vaut sans doute aussi se tenir loin des syndicats, même si Amazon réfute fermement une telle accusation. Une militante de la CGT Randstad en a fait l'amère expérience. Le premier jour de sa mission chez Amazon, alors que son travail se passait bien, elle a été invitée à partir par son *«lead»*. Aucun motif ne lui a été donné, ce que la loi autorise pendant la période d'essai. Son seul tort était peut-être d'avoir été prise en photo lors d'une distribution de tracts quelques jours plus tôt.

### Boîte noire

Les prénoms suivis d'un astérisque (\*) ont été modifiés, à la demande des personnes interrogées.

**Directeur de la publication** : Edwy Plenel

**Direction éditoriale** : Carine Fouteau et Stéphane Alliès

**Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).**

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, François Vitrani. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart, Société des salariés de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

**Courriel** : contact@mediapart.fr

**Téléphone** : + 33 (0) 1 44 68 99 08

**Télécopie** : + 33 (0) 1 44 68 01 90

**Propriétaire, éditeur, imprimeur** : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : serviceabonnement@mediapart.fr. ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.