



# **LIBERTÉ SYNDICALE POUR LE PERSONNEL D'AMAZON !**

LE RESPECT DES DROITS DES TRAVAILLEURS N'EST PAS OPTIONNEL.

**AMNESTY  
INTERNATIONAL**



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
MÉTHODOLOGIE	5
<b>1. CONTEXTE</b>	<b>6</b>
SANTÉ ET SÉCURITÉ	7
OBJECTIFS DE PRODUCTIVITÉ	7
PRIMES DE RISQUE	8
<b>2. LIBERTÉ SYNDICALE</b>	<b>10</b>
2.1 UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE POUR CONTRER LES ACTIVITÉS SYNDICALES	12
2.2 POURSUITES ENGAGÉES CONTRE AMAZON PAR DES SYNDICATS FRANÇAIS POUR MANQUEMENT À LA SÉCURITÉ	13
2.1 ABSENCE DE DIALOGUE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ EN POLOGNE	15
2.2 MENACES D'INJONCTIONS CONTRE LES SYNDICATS AU ROYAUME-UNI	16
2.3 LICENCIEMENT DU PERSONNEL MILITANT AUX ÉTATS-UNIS	17
<b>CONCLUSION</b>	<b>19</b>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<b>20</b>

# GLOSSAIRE

BLACK FRIDAY	Lendemain du jour férié américain de Thanksgiving. Considéré comme le jour le plus important de l'année en matière de ventes aux États-Unis et, de plus en plus, dans le monde entier.
COMITE DESC	Comité des droits économiques, sociaux et culturels (ONU)
CFDT	<b>Confédération française démocratique du travail</b>
CGT TRANSPORTS	Fédération nationale des syndicats des transports (France)
FC	<b>Centre de distribution d'Amazon (de l'anglais « Fulfilment center »)</b>
GMB	Syndicat britannique – ex-GMBATU (General, Municipal, Boilermakers' and Allied Trade Union)
PIDESC	<b>Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels</b>
OIT	Organisation internationale du travail
IP	<b><i>Inicjatywa Pracownicza</i> (Initiative des travailleurs), syndicat polonais</b>
OSHA	Ministère du Travail des États-Unis – <i>Occupational Safety and Health Administration</i>
EPI	<b>Équipement de protection individuelle</b>
SOLIDAIRES	Syndicat français
SOLIDARITE	<b><i>Solidarność</i>, syndicat polonais</b>
PRINCIPES DIRECTEURS DES NATIONS UNIES	Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (ONU)

# INTRODUCTION

La pandémie de COVID-19 a eu des conséquences dévastatrices sur les sociétés et les économies de toute la planète. Cependant, Amazon.com, Inc. (Amazon) a connu une expansion retentissante. L'entreprise a consolidé sa position dominante parmi les plateformes d'achats du monde entier et a embauché au moins 175 000 employé·e·s supplémentaires pour répondre à l'augmentation de la demande. En juillet 2020, les effectifs mondiaux d'Amazon atteignaient un million de personnes.

En pleine crise sanitaire internationale, cette expansion rapide a exacerbé les préoccupations soulevées de longue date par les conditions sanitaires et de sécurité de la firme américaine, ainsi que par sa relation conflictuelle avec les syndicats. À l'approche de l'époque la plus chargée de l'année pour Amazon, entre l'Amazon Prime Day, le Black Friday et Noël, Amnesty International a réuni des informations sur ces sources d'inquiétude dans quatre pays où la compagnie est implantée à grande échelle : la France, la Pologne, le Royaume-Uni et les États-Unis.

Le droit international relatif aux droits humains et les normes en la matière sont clairs : les travailleuses et travailleurs ont le droit de constituer des organisations syndicales et d'y adhérer, comme ils ont droit à la sécurité et l'hygiène du travail. Comme l'indiquent les Principes directeurs de l'ONU relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, les entreprises sont tenues de respecter tous les droits humains, y compris le droit à la liberté d'association et le droit à la négociation collective, quel que soit l'endroit dans le monde où elles mènent leurs activités. Amazon a reconnu cette responsabilité et s'attache « à créer des lieux de travail sûrs, inclusifs et respectueux, tant dans le cadre de [ses] propres opérations que dans celui de [sa] chaîne de valeur », mais cet engagement n'est pas toujours en accord avec les lignes de conduite et la pratique de la compagnie.

Bien qu'Amazon affirme « respecter le droit de ses employé·e·s à constituer un syndicat des travailleurs et à y adhérer ou pas », elle ne cesse d'essayer de brider la capacité d'action des syndicats. Déclarant préférer une « relation directe » avec son personnel, l'entreprise a indiqué, dans ses derniers rapports annuels, que les commissions de travailleurs et les syndicats représentaient un danger pour ses activités internationales. Dans une vidéo de formation, elle a donné des conseils à ses responsables sur la manière de déceler les « signaux d'alerte » témoignant d'une activité syndicale, tout en respectant la législation et la réglementation locales et nationales.

Amazon a également recours à la technologie pour se livrer à une surveillance abusive et à un recueil de données ciblant son personnel, notamment pour entraver leur liberté syndicale. En septembre 2020, par exemple, *Vice News* a publié des informations sur des documents internes qui montraient qu'Amazon a surveillé et analysé secrètement les groupes privés sur Facebook des chauffeurs d'Amazon Flex, y compris pour repérer des projets de grève ou de manifestation.

Des responsables syndicaux ont déploré le manque de dialogue utile ou constructif avec l'entreprise. En France, les représentants syndicaux ont déclaré qu'Amazon n'avait noué aucun dialogue avec eux au sujet des préoccupations pour leur santé et leur sécurité au début de la pandémie de COVID-19, jusqu'à ce que le syndicat Solidaires ait intenté une action en justice qui a débouché avec succès sur une suspension temporaire des activités de l'entreprise et sur l'adoption de mesures sanitaires et de sécurité renforcées. En Pologne également, le syndicat IP a déclaré à Amnesty International qu'Amazon avait refusé de répondre à leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité, en mars 2020. Aux États-Unis, Amazon a sanctionné et licencié des membres du personnel qui avaient dénoncé les conditions sanitaires et de sécurité pendant la pandémie. Au Royaume-Uni, Amazon continue d'entraver les efforts déployés par le syndicat GMB pour syndicaliser les travailleurs, en menaçant notamment les organisateurs de leur faire délivrer des injonctions pour violation de propriété privée s'ils essayaient de pénétrer sur le site pour recruter de nouveaux membres.

Dans des lettres qu'elle lui a adressées le 21 septembre et le 9 novembre 2020, Amnesty International a fait part à Amazon de ses motifs de préoccupation au sujet du traitement réservé aux syndicats. Le 12 octobre 2020, la compagnie a répondu qu'à tous les

niveaux, elle accordait « une énorme valeur au fait d'avoir des conversations quotidiennes avec chaque associé. » Elle a ajouté que « le dialogue direct avec [ses] employés est une composante importante de [sa] culture d'entreprise. »

Amazon doit cesser de considérer le respect des droits humains de ses travailleurs et travailleuses comme une option plutôt que comme sa responsabilité ; elle devrait nouer un dialogue constructif avec les syndicats sur des sujets tels que la santé et la sécurité du personnel. En tant qu'entreprise, elle a reconnu être responsable du respect des droits humains, mais elle n'applique pas pleinement les normes internationales en matière de droit du travail, notamment le droit des travailleurs à constituer des syndicats et à y adhérer, ainsi que le droit des travailleurs au respect de la vie privée et autres droits liés à son utilisation des technologies.

## MÉTHODOLOGIE

Le présent document fait partie d'un projet de recherche dans le cadre duquel Amnesty International examine le respect, par les entreprises administratrices de plateformes numériques, des droits des travailleurs protégés par le droit international<sup>1</sup>. Amnesty International s'est concentrée sur la France, la Pologne, le Royaume-Uni et les États-Unis pour analyser la manière dont Amazon gère certaines de ses opérations les plus importantes, dans des environnements dotés de différents cadres juridiques et différentes méthodes de travail<sup>2</sup>. Alors qu'en comparaison, la législation applicable aux syndicats aux États-Unis et au Royaume-Uni est plus restrictive, en France et en Pologne, l'existence de syndicats sur le lieu de travail est mieux protégée par la loi.

L'équipe de recherche a rassemblé des informations issues de sources diverses, notamment des documents suivants : des documents judiciaires<sup>3</sup> ; des procès-verbaux et notifications de sanction du ministère du Travail des États-Unis, délivrés pour atteinte à la sécurité sur le lieu de travail en 2015 ; les communications rendues publiques entre le commissariat au Travail de Californie et Amazon ; les plaintes du ministère du Travail américain liées à la pandémie de COVID-19 tout au long du mois d'août 2020<sup>4</sup> ; les rapports d'organismes syndicaux de recherche ; le travail des médias sur la situation des employés d'Amazon et le traitement réservé aux syndicats par l'entreprise<sup>5</sup>.

L'équipe de recherche a également eu des échanges avec 13 membres du personnel et responsables syndicaux aux États-Unis, en France, en Pologne et au Royaume-Uni. Les entretiens ont eu lieu par téléphone en polonais, en français et en anglais, sans interprète. Pour tenir compte de l'évolution de la situation des employés des centres de distribution entre avril et octobre, les entretiens ont été suivis d'échanges par courriel avec les membres du personnel et des syndicats. Pour protéger l'identité des personnes interrogées, à la fois membres du personnel et responsables syndicaux, Amnesty International n'a pas toujours utilisé leur véritable nom dans ce rapport.

Amnesty International a écrit deux fois à Amazon depuis avril 2020, ainsi que juste avant la publication de ce rapport, pour lui demander des informations et lui donner la possibilité de répondre à ses conclusions. Amazon a répondu le 24 avril, le 12 octobre et le 12 novembre. Amnesty International a examiné en détail ces réponses. Elle a dûment pris en considération les informations fournies et a modifié ses conclusions en conséquence.

<sup>1</sup> Ce rapport est consacré en priorité à l'examen des droits du personnel des centres de distribution d'Amazon – « *fulfilment centers* (FC) », en anglais –, mais les droits d'autres catégories de travailleurs suscitent également de fortes inquiétudes, notamment les « partenaires prestataires de services indépendants et leurs chauffeurs », ainsi que les chauffeurs indépendants qui livrent des produits par l'intermédiaire du système « Amazon Flex ».

<sup>2</sup> Bien que le marché polonais soit relativement étroit pour Amazon, la Pologne est importante pour l'entreprise car ses opérations dans le pays desservent d'autres marchés européens, notamment l'Allemagne. <https://blog.aboutamazon.eu/job-creation-and-investment/amazon-and-poland-are-the-great-match-growing-workforce-to-18-000-employees-and-creating-10-000-seasonal-jobs-for-the-festive-period> ; <https://notesfrompoland.com/2020/02/18/amazon-in-advanced-talks-to-enter-polish-market-report/> ; Boewe, J. et Schulten, J., *The Long Struggle of Amazon Employees*. Rosa-Luxemburg-Stiftung, 2017, <http://www.rosalux-nyc.org/the-long-struggle-of-the-amazon-employees/>

<sup>3</sup> Mémoire d'amici curiae présenté en juin 2020 par l'Union syndicale Solidaires, la CGT Transports et la Fédération nationale des transports et de la logistique de Force ouvrière, en appui à la requête en injonction préliminaire de la partie demanderesse.

<sup>4</sup> Le commissariat au Travail de Californie s'est inquiété de constater qu'Amazon semble restreindre la possibilité pour les employés diagnostiqués positifs au COVID-19 de bénéficier d'un congé maladie. Lettre du Commissariat au Travail à Amazon, 27 mai 2020 : <https://www.documentcloud.org/documents/6986857-May-27-Amazon.html>; Lettre du Commissariat au Travail à Amazon, 16 juin 2020 : [documentcloud.org/documents/6986852-June-16-Amazon.html](https://www.documentcloud.org/documents/6986852-June-16-Amazon.html) ; Lettre d'Amazon au Commissariat au Travail, 26 juin 2020 : <https://www.documentcloud.org/documents/6986854-June-26-Amazon.html>

<sup>5</sup> Olivia LaVecchia et Stacy Mitchell, "Amazon's Strangehold: How the Company's Tightening Grip Is Stifling Competition, Eroding Jobs, and Threatening Communities," Institute for Local Self-Reliance, novembre 2016, <https://ilsr.org/amazon-strangehold> ; UNI Global Union, Essentially Irresponsible, 2020, [https://www.uniglobalunion.org/sites/default/files/public\\_shared/amazoncovid\\_en\\_pages.pdf](https://www.uniglobalunion.org/sites/default/files/public_shared/amazoncovid_en_pages.pdf) ; Athena et Hedge Clippers, *Amazon endangers workers, delivers contagion, reaps the profit, Special Report*, avril 2020, [https://populardemocracy.org/sites/default/files/AmazonWorkersCoronavirus\\_FD2\\_0.pdf](https://populardemocracy.org/sites/default/files/AmazonWorkersCoronavirus_FD2_0.pdf) ; Hanley, D.A. et Hubbard, S. *Eyes Everywhere, Amazon's Surveillance Infrastructure and Revitalizing Worker Power*. Open Markets, septembre 2020 ; Trades Union Congress, *Challenging Amazon*, octobre 2020, <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/2020-10/Challenging%20Amazon%20%28final%29.pdf> ; Bryan Menegus, "Amazon's Aggressive Anti-Union Tactics Revealed in Leaked 45-Minute Video", Gizmodo, 26 septembre 2018, <https://gizmodo.com/amazons-aggressive-anti-union-tactics-revealed-in-leake-1829305201> ; Lorenzo Franceschi-Bicchieri, "Amazon Is Hiring an Intelligence Analyst to Track 'Labor Organizing Threats'", Vice, 1er septembre 2020 ; Lauren Gurley et Joseph Cox, "Amazon Is Spying on Its Workers in Closed Facebook Groups, Internal Reports Show", Vice, 2 septembre 2020, [https://www.vice.com/en\\_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show](https://www.vice.com/en_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show)

# 1. CONTEXTE

**« Quand vous entrez dans un centre de distribution d'Amazon, vous voyez les jolis couloirs colorés, les déjeuners à un złoty [0,22 euro], les navettes gratuites pour aller au travail... Mais après, c'est “objectifs, objectifs, objectifs”... »**

Jakub, employé représentant du syndicat IP dans un centre de distribution d'Amazon en Pologne<sup>6</sup>.

Amazon est la plus grande compagnie au monde de commerce en ligne. Estimée à 1 000 milliards de dollars des États-Unis (810 milliards d'euros), elle emploie directement un million de personnes dans le monde et livre des produits dans plus de 100 pays<sup>7</sup>. Son portefeuille d'activités comprend notamment la prestation de services informatiques par Internet (AWS), la construction, la logistique et la production<sup>8</sup>.

Les opérations et les bénéfices d'Amazon connaissent une croissance spectaculaire depuis le début de la pandémie de COVID-19, en réponse à la hausse de la demande de produits livrés à domicile. Son bénéfice d'exploitation (résultat des opérations de l'entreprise, après déduction de ses dépenses d'exploitation) a atteint 6,2 milliards de dollars au troisième trimestre 2020 – contre 3,2 milliards de dollars un an plus tôt<sup>9</sup>. Pour faire face à la hausse de la demande pendant la pandémie, la firme a embauché au moins 175 000 personnes supplémentaires dans le monde<sup>10</sup>.

Si les conditions de travail à Amazon dépendent des législations nationales en matière de droit du travail, certains éléments communs du modèle d'activité et de l'approche des droits des travailleurs adoptés par Amazon jouent un rôle important<sup>11</sup>, notamment l'attitude de l'entreprise à l'égard des syndicats ou de la santé et la sécurité. Ces deux sujets sont liés, l'une des principales préoccupations des syndicats étant de garantir le droit des travailleurs à des conditions de travail sûres et saines<sup>12</sup>.

<sup>6</sup> Pseudonyme. Le vrai nom de l'employé n'a pas été cité pour préserver son anonymat. Entretien avec Amnesty International, 17 octobre 2020.

<sup>7</sup> Amazon, *Rapport annuel 2019*, [https://www.annualreports.com/HostedData/AnnualReports/PDF/NASDAQ\\_AMZN\\_2019.pdf](https://www.annualreports.com/HostedData/AnnualReports/PDF/NASDAQ_AMZN_2019.pdf)

<sup>8</sup> Amazon, *Rapport annuel 2019*, p. 3.

<sup>9</sup> Amazon, Rapport trimestriel pour la période s'achevant le 30 septembre 2020, p. 4,

<https://www.marketwatch.com/investing/Stock/amzn/SecFilings?subview=secarticle&sid=41519&guid=14468970&type=4>

<sup>10</sup> Amazon, « Notre monde en 2020 », <https://durabilite.aboutamazon.fr/notre-monde-en-2020>

<sup>11</sup> D'après les Principes d'Amazon relatifs aux droits humains internationaux : « Nous croyons fermement qu'il est au mieux des intérêts de nos employés comme de l'entreprise de maintenir des communications directes. Le meilleur moyen d'apporter des changements positifs est que nos employés continuent de travailler directement avec leurs responsables au sein de l'entreprise. » Principes d'Amazon relatifs aux droits humains internationaux, <https://durabilite.aboutamazon.fr/gouvernance/principes-d'Amazon-droits-humains>

<sup>12</sup> « [L]es droits syndicaux, la liberté syndicale et le droit de grève sont déterminants pour l'instauration, la préservation et la défense de conditions de travail justes et favorables. » Comité des droits économiques, sociaux et culturels [ONU], Observation générale n° 23.

## SANTÉ ET SÉCURITÉ

Amazon déclare : « Nous nous attachons à créer des lieux de travail sûrs, inclusifs et respectueux, tant dans le cadre de nos propres opérations que dans celui de notre chaîne de valeur. [...] Nous nous efforçons d'être l'entreprise la plus axée sur la sécurité au monde. Nous fournissons un environnement de travail propre, sûr et sain. La santé, le bien-être et la sécurité de nos travailleurs constituent notre priorité numéro un. Toute personne a droit à un lieu de travail sûr et sain, assujetti à des règles et pratiques appropriées pour le signalement et la prévention des accidents, des blessures, et des conditions, procédures ou comportements à risque<sup>13</sup>. »

Pourtant, les syndicats, entre autres, s'inquiétaient déjà pour la sécurité du personnel bien avant l'apparition des nouveaux risques graves amenés par la pandémie de COVID-19 sur le lieu de travail. En septembre 2020, le programme *Reveal* du *Center for Investigative Reporting* a publié des données sur le taux d'accidents dans les centres de distribution d'Amazon aux États-Unis<sup>14</sup>. Ces données reposent sur des rapports internes relatifs à la sécurité et sur le nombre hebdomadaire d'accidents dans le réseau national de l'entreprise, composé de 150 centres de distribution, entre 2016 et 2019. Le programme *Reveal* a montré qu'en 2019 : « 14 000 cas de blessures graves – entraînant des arrêts de travail ou des restrictions d'aptitude – ont été recensés dans les centres de distribution d'Amazon. Le taux global de 7,7 accidents graves pour 100 employés était supérieur de 33 % à celui de 2016 et équivalait presque au double de la norme dans le secteur. » Le programme *Reveal* a également mis en évidence un lien entre l'augmentation des accidents et la charge de travail pendant la semaine d'Amazon Prime et pendant le pic des congés de fin d'année.

*Reveal* indique qu'Amazon n'a pas répondu à ces allégations spécifiques, mais a émis une déclaration générale selon laquelle « rien n'est plus important que la santé et la sécurité de [ses] équipes », en soulignant que l'entreprise a investi plus d'un milliard de dollars dans des mesures de sécurité, en 2020, pour protéger le personnel de la pandémie de COVID-19<sup>15</sup>. Interrogée sur des statistiques similaires en 2019, la compagnie avait déclaré que le taux d'accident était élevé car elle mettait un point d'honneur à enregistrer scrupuleusement les accidents de travail et elle prenait soin de n'autoriser personne à retourner à son poste avant d'être prêt<sup>16</sup>.

De même, Amazon réfute les critiques formulées par les syndicats et les employés au sujet de sa réaction à la pandémie. Dans une lettre adressée à Amnesty International le 12 octobre 2020, l'entreprise a déclaré : « Rien n'est plus important que la santé et le bien-être de notre personnel, et nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour garantir leur sécurité autant que possible. Nous avons investi plus de 800 millions de dollars au premier semestre 2020 pour mettre en œuvre 150 grandes modifications de processus afin d'instaurer des mesures de sécurité contre la pandémie : nous avons fait l'acquisition de matériel tel que des masques, du désinfectant pour les mains, des caméras thermiques, des thermomètres, des lingettes désinfectantes et des gants, nous avons installé des postes supplémentaires de lavage des mains, nous avons organisé des pulvérisations de désinfectant dans les bâtiments, nous avons fourni des tests COVID et nous avons ajouté des équipes supplémentaires de gardiennage<sup>17</sup>. »

## OBJECTIFS DE PRODUCTIVITÉ

De nombreuses informations attestent de l'utilisation controversée d'objectifs de productivité agressifs par l'entreprise pour ses employés. Dans un rapport de 2019 de l'université de Californie, par exemple, les méthodes de travail d'Amazon sont décrites comme « bien plus intenses pour la main-d'œuvre et bien plus chronométrées que les activités de manutention traditionnelles<sup>18</sup> ». En octobre 2020, le Congrès des syndicats britanniques (TUC) a également décrit comment est assuré le suivi des performances en matière de productivité du personnel et comment le fait de ne pas atteindre les objectifs entraîne des mesures disciplinaires, voire des renvois<sup>19</sup>. « Il a été constaté que le fort taux de contrôle engendre une culture de la peur. Bon nombre d'employés renoncent à leur pause, pourtant autorisée légalement, à cause de ses répercussions sur la productivité et des risques qu'elle représente pour leurs heures, voire pour leur emploi, en particulier pour les nombreux travailleurs temporaires et intérimaires auxquels Amazon fait appel », ont conclu les auteurs<sup>20</sup>.

Au cours des recherches préalables à la rédaction de ce rapport, le syndicat polonais IP a déclaré à Amnesty International se battre depuis des années contre les objectifs de productivité obligatoires à Amazon. Voici ce qu'a raconté un membre du personnel :

<sup>13</sup> Principes d'Amazon relatifs aux droits humains internationaux, <https://durabilite.aboutamazon.fr/gouvernance/principes-d%20%99Amazon-droits-humains>

<sup>14</sup> <https://revealnews.org/article/amazon-injury-rates/>

<sup>15</sup> Lettre d'Amazon à Amnesty International, 12 octobre 2020.

<sup>16</sup> Will Evans, "Ruthless Quotas at Amazon are Maiming Employees", The Atlantic, 25 novembre 2019, <https://www.theatlantic.com/technology/archive/2019/11/amazon-warehouse-reports-show-worker-injuries/602530/>

<sup>17</sup> Lettre d'Amazon à Amnesty International, 12 octobre 2020.

<sup>18</sup> Beth Gutelius et Nik Theodore, *The Future of Warehouse Work: Technological Change in the US Logistics Industry*, Centre de recherche et d'enseignement sur le travail de l'université de Berkeley-Californie et Working Partnerships USA, octobre 2019, p. 19.

<sup>19</sup> Trades Union Congress (TUC), *Challenging Amazon*, octobre 2020, p.12, <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/2020-10/Challenging%20Amazon%20%28final%29.pdf>

<sup>20</sup> TUC, *Challenging Amazon*, octobre 2020.

« Il y a beaucoup d'affiches sur la sécurité au travail. Mais ensuite il y a la pratique, lorsque vous êtes convoqué deux fois par semaine par un responsable qui vous dit : "et bien, il faut travailler plus vite<sup>21</sup>". »

En juillet 2020, le tribunal régional polonais de Poznań-Grunwald et Jeżyce a rendu un jugement en faveur d'une personne ayant porté plainte pour un licenciement illégal, en 2016, fondé sur le non-respect présumé des quotas de productivité. Le tribunal a estimé que « le système [d'évaluation des employés] d'Amazon [...] était conçu pour éliminer les travailleurs les moins productifs, ce qui revenait effectivement à une sorte de "course<sup>22</sup>" ». Il a également jugé que les objectifs à atteindre changeaient au fil du temps et qu'un employé ne pouvait jamais être sûr de les avoir atteints, étant donné qu'ils dépendaient des résultats de ses collègues<sup>23</sup>.

Amazon a suspendu ses objectifs de productivité en mars 2020, du fait des inquiétudes quant à leur compatibilité avec les mesures sanitaires et de sécurité imposées pour prévenir les infections au COVID-19<sup>24</sup>.

Cependant, à l'approche des fêtes de fin d'année, Amazon a annoncé à ses travailleurs des États-Unis, du Royaume-Uni et d'ailleurs dans le monde la remise au goût du jour de ces objectifs<sup>25</sup>. Au Royaume-Uni, par exemple, des membres du personnel ont indiqué avoir reçu le SMS suivant : « À compter du 21 octobre, nous allons recommencer à mesurer et évaluer la performance en termes de productivité pour faire en sorte d'être prêts à livrer les clients dans les semaines à venir<sup>26</sup>. »



SMS annonçant la reprise des objectifs de productivité à des travailleurs du Royaume-Uni.

## PRIMES DE RISQUE

Pour tenir compte du risque accru subi par le personnel au cours de la première vague de la pandémie, Amazon a augmenté de deux dollars le salaire horaire de certains employés aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Canada et dans de nombreux pays d'Europe, notamment en France, en Allemagne, en Italie et en Pologne. Dans la plupart de ces pays, cependant, cette prime de risque a été retirée fin mai, alors que le personnel d'Amazon s'exposait – et s'expose – toujours à des risques constants et évidents sur son lieu de travail dans presque tous les pays où l'entreprise opère. Cette décision a été prise en dépit des demandes adressées à Amazon par les syndicats et les organisations de travailleurs pour qu'elle maintienne cette rémunération complémentaire. Elle a également été prise à une période où les recettes d'Amazon avaient progressé de 40 %<sup>27</sup>. Amazon a déclaré que la prime de risque était une mesure

<sup>21</sup> Entretien avec Amnesty International, 17 octobre 2020.

<sup>22</sup> Gorajski c. centre de distribution d'Amazon en Pologne, 2 juillet 2020. Sygn. akt VIII Pa 135/19, p. 18.

<sup>23</sup> Le tribunal a précisé que le système des objectifs de productivité d'Amazon compare les travailleurs, qui entrent alors effectivement en compétition les uns contre les autres.

<sup>24</sup> Points de débat abordés avec les responsables d'entrepôts d'Amazon aux États-Unis, archives d'Amnesty International ; entretiens avec des membres du personnel en Pologne, 12 et 14 octobre 2020 ; Al Jazeera, "Oppressive and dangerous": Amazon workers take company to court", 15 octobre 2020, <https://www.aljazeera.com/economy/2020/10/15/oppressive-and-dangerous-amazon-workers-take-company-to-court>

<sup>25</sup> Annie Palmer, "Amazon has resumed policies that penalize workers for taking too many breaks, just in time for Prime Day", CNBC, 14 octobre 2020, <https://www.cnbc.com/2020/10/14/amazon-resumes-policy-that-dings-workers-for-taking-too-many-breaks.html> ; "Amazon workers say Prime Day rush breaks pandemic safety vows", LA Times, 14 octobre 2020, <https://www.latimes.com/business/story/2020-10-14/amazon-workers-say-prime-day-rush-breaks-covid-safety-vows>

<sup>26</sup> Capture d'écran d'un SMS du 15 octobre 2020, archives d'Amnesty International.

<sup>27</sup> Dave Lee, "Amazon doubles quarterly profit despite Covid-19 costs", Financial Times, 30 juillet 2020, <https://www.ft.com/content/7a42b1d8-9ca7-4827-aaa-e-729fdb7637f5>

d'incitation qui lui avait permis de livrer des produits essentiels aux populations dans une « situation inédite » et malgré la croissance de la demande<sup>28</sup>.

Amnesty International a exhorté Amazon à respecter les droits des travailleurs et à reconnaître l'augmentation du risque pesant sur la santé et la sécurité de son personnel pendant la pandémie en cours<sup>29</sup>. Une prime de risque juste devrait offrir une compensation aux travailleurs fortement exposés au risque de contagion en raison de conditions dans lesquelles les équipements de protection ne sont pas intégraux – dans les centres de distribution d'Amazon ou lors des livraisons. Une telle prime serait en adéquation avec l'Observation générale du Comité des droits économiques, sociaux et culturels selon laquelle « [I]a notion de salaire équitable n'est pas statique car elle repose sur un ensemble de critères objectifs non exhaustifs, qui tiennent compte [entre autres...] de l'incidence du travail sur la santé et la sécurité du travailleur, des contraintes spécifiques liées au travail en question et des conséquences pour la vie personnelle et familiale du travailleur<sup>30</sup> ».

---

<sup>28</sup> "Amazon extends bonus pay for front-line workers but says it ends in June", Vox, 13 mai 2020, <https://www.vox.com/recode/2020/5/13/21256756/amazon-pay-increases-frontline-warehouse-workers-covid-19-coronavirus-pandemic-may>

<sup>29</sup> Lettre à Amazon du 21 septembre 2020.

<sup>30</sup> Comité des droits économiques, sociaux et culturels, Observation générale n° 23, § 10.

# 2. LIBERTÉ SYNDICALE

**« Le mouvement syndical doit s'organiser aux portes de toutes les installations d'Amazon [au Royaume-Uni]. Ils savent quand nous sommes là et ils nous menacent par des lettres de leurs conseillers juridiques pour que nous n'entrions pas dans les locaux sans « un accord ou une raison préalable ».**

Stuart Perry, représentant du syndicat GMB au Royaume-Uni, septembre 2020.

Toutes les entreprises ont la responsabilité de respecter les droits humains, conformément aux Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (Principes directeurs des Nations unies)<sup>31</sup>. Cette responsabilité « ... est une norme de conduite générale que l'on attend de toutes les entreprises où qu'elles opèrent [...] qui] prévaut en outre sur le respect des lois et règlements nationaux qui protègent les droits de l'homme<sup>32</sup> ». Les droits humains que les entreprises ont la responsabilité de respecter sont notamment ceux figurant dans les huit conventions de base de l'Organisation internationale du travail (OIT), dans la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et dans le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC<sup>33</sup>).

Le PIDESC établit clairement que les travailleurs et travailleuses ont le droit de former des syndicats et d'y adhérer<sup>34</sup>. L'Observation générale n° 23 relative au PIDESC souligne que « [L]es droits syndicaux, la liberté syndicale et le droit de grève sont déterminants pour l'instauration, la préservation et la défense de conditions de travail justes et favorables<sup>35</sup>. »

Les conventions de base de l'OIT comprennent la Convention n° 98, qui oblige à assurer une protection adéquate contre tous actes de discrimination tendant à porter atteinte à la liberté syndicale en matière d'emploi<sup>36</sup>, et la Convention n° 87, qui énonce que les travailleurs ont le droit, sans autorisation préalable, de constituer des organisations de leur choix et de s'y affilier<sup>37</sup>. En vertu des conventions n° 98 et n° 87 de l'OIT, ni les employeurs, ni les autorités publiques ne doivent intervenir dans les affaires internes d'un syndicat.

<sup>31</sup> HCDH, Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, Mise en œuvre du cadre de référence « protéger, respecter et réparer » des Nations unies, doc. ONU HR/PUB/11/04, 2011, [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr\\_fr.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_fr.pdf)

<sup>32</sup> HCDH, Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, principe 11.

<sup>33</sup> HCDH, Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, Mise en œuvre du cadre de référence « protéger, respecter et réparer » des Nations unies, doc. ONU HR/PUB/11/04, 2011, principe 12.

<sup>34</sup> PIDESC, article 8.

<sup>35</sup> Comité des droits économiques, sociaux et culturels, Observation générale n° 23 sur le droit à des conditions de travail justes et favorables, doc. ONU E/C.12/GC/23, 27 avril 2016, § 1.

<sup>36</sup> « Notre approche en matière de droits humains est basée sur les normes internationales ; nous respectons et soutenons les conventions de base de l'Organisation internationale du travail (OIT) [...] ». Réponse d'Amazon à Amnesty International, 12 octobre 2020.

<sup>37</sup> Article 2 de la Convention n° 87 de l'OIT.

La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail prévoit que, « dans une situation d'interdépendance économique croissante, [...] la garantie des principes et des droits fondamentaux au travail revêt une importance et une signification particulières en donnant aux intéressés eux-mêmes la possibilité de revendiquer librement et avec des chances égales leur juste participation aux richesses qu'ils ont contribué à créer, ainsi que de réaliser pleinement leur potentiel humain ». Ces droits comportent « la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective<sup>38</sup>. »

Amazon a reconnu ses responsabilités aux termes des Principes directeurs des Nations unies et s'est engagée publiquement à respecter les droits humains dans toutes ses opérations, eu égard notamment aux conventions de base de l'OIT. Sur son site Internet, Amazon déclare ce qui suit :

« [...] nous sommes conscients que nous avons la responsabilité de respecter et de défendre les droits humains internationalement reconnus en assurant un traitement éthique à nos employés comme à toutes les personnes qui font partie de notre chaîne de valeur. Guidés par les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, nous nous engageons à faire valoir le respect des droits humains dans l'ensemble de notre entreprise. Nous évaluons constamment nos opérations et notre chaîne de valeur afin d'identifier, d'analyser et de traiter les principaux risques liés aux droits humains, de mobiliser les parties prenantes principales et de donner la priorité aux secteurs clés où nous sommes le plus susceptibles d'avoir un impact positif sur les travailleurs et les communautés. Notre approche en matière de droits humains s'inspire des normes internationales. Ainsi, nous respectons et soutenons les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), la Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail et la Déclaration universelle des droits de l'homme<sup>39</sup>. »

Dans la pratique, néanmoins, bien qu'Amazon affirme respecter « la liberté syndicale et le droit de [ses] employés d'adhérer ou non à un syndicat, [ou] d'en former un<sup>40</sup> », sa ligne de conduite dénote une culture d'entreprise opposée aux droits des travailleurs à adhérer à un syndicat et à s'organiser collectivement<sup>41</sup>. Pour preuve, dans ses rapports annuels 2018 et 2019 aux actionnaires, Amazon définit même « l'existence de commissions des travailleurs et de syndicats » comme un danger pour ses activités<sup>42</sup>.

L'entreprise a révélé involontairement l'ensemble de ses méthodes agressives contre la syndicalisation dans une vidéo de formation des responsables de Whole Foods, propriété d'Amazon, datée de 2018 et divulguée à son insu. Dans cette vidéo, Amazon encourage les responsables à déceler les « signaux d'alerte » de l'activité syndicale. Elle déclare que les syndicats sont incompatibles avec son modèle économique et donne des conseils aux responsables pour qu'ils sachent comment dissuader les travailleurs d'adhérer aux syndicats tout en veillant au respect de la législation et de la réglementation nationales et locales<sup>43</sup>. Dans la vidéo, l'entreprise affirme ce qui suit :

« Nous ne sommes pas antisyndicalistes, mais nous ne sommes pas neutres non plus... Nous ne pensons pas que les syndicats servent au mieux les intérêts de nos clients, de nos actionnaires ou, surtout, de nos associés... Notre modèle opérationnel est fondé sur la vitesse, l'innovation et l'obsession client. En général, ces choses ne sont pas associées avec les syndicats. »

Dans la vidéo, Amazon déclare qu'une connexion directe avec ses employé·e·s – sans l'implication des syndicats – est « le moyen le plus efficace de soutenir l'innovation rapide et la flexibilité opérationnelle qui sont au cœur de la réussite [d'Amazon] », ce qui rend le lien avec les syndicats inutile<sup>44</sup>.

Dans sa réaction à la couverture médiatique offerte à la vidéo divulguée, Amazon demande pourquoi vouloir s'opposer à sa volonté de « stimuler l'innovation dans l'intérêt du client, dans un environnement bienveillant et inclusif<sup>45</sup> », mais rien n'est dit au sujet de la déclaration de la vidéo sur l'incompatibilité du modèle opérationnel d'Amazon avec l'activité syndicale.

<sup>38</sup> OIT, Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail et son suivi , 1998, <https://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/textdeclaration/lang--fr/index.htm>

<sup>39</sup> Amazon, « Principes d'Amazon relatifs aux droits humains internationaux », <https://durabilite.aboutamazon.fr/gouvernance/principes-d%20%99Amazon-droits-humains>

<sup>40</sup> Réponse d'Amazon à Amnesty International, 12 octobre 2020.

<sup>41</sup> Olivia LaVecchia et Stacy Mitchell, "Amazon's Strangehold: How the Company's Tightening Grip Is Stifling Competition, Eroding Jobs, and Threatening Communities," *Institute for Local Self-Reliance*, novembre 2016, p. 41, <https://ilsr.org/amazon-stranglehold>

<sup>42</sup> Amazon, *Rapport annuel 2019*, p. 8, [https://www.annualreports.com/HostedData/AnnualReports/PDF/NASDAQ\\_AMZN\\_2019.pdf](https://www.annualreports.com/HostedData/AnnualReports/PDF/NASDAQ_AMZN_2019.pdf) ; Amazon, Rapport annuel 2018, p. 8, [https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc\\_financials/annual/2018-Annual-Report.pdf](https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_financials/annual/2018-Annual-Report.pdf)

<sup>43</sup> Bryan Menegus, "Amazon's Aggressive Anti-Union Tactics Revealed in Leaked 45-Minute Video", Gizmodo, 26 septembre 2020, <https://gizmodo.com/amazons-aggressive-anti-union-tactics-revealed-in-leak-1829305201> ; Lien vers la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

<sup>44</sup> Lien vers la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=uRpwVwFxyk4>

<sup>45</sup> Michael Sainato, "Amazon training videos coach Whole Foods staff on how to discourage unions", The Guardian, 27 septembre 2018, <https://www.theguardian.com/business/2018/sep/27/amazon-whole-foods-training-video-union-busting-efforts-staff>

## 2.1 UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE POUR CONTRER LES ACTIVITÉS SYNDICALES

Un autre indice de l'aversion d'Amazon pour l'activité syndicale est sa surveillance intrusive du personnel. Le contrôle et la surveillance par une entreprise des activités de ses salariés, notamment par l'utilisation de caméras de surveillance sur le lieu de travail ou par le contrôle de l'utilisation des appareils qu'elle met à disposition, sont susceptibles d'entrer légalement dans le cadre de ses pratiques légitimes. Cependant, un tel contrôle peut porter atteinte au droit des travailleurs au respect de la vie privée, ainsi qu'à leur droit à la liberté d'association et d'expression. Par ailleurs, l'utilisation croissante de techniques sophistiquées de surveillance et d'analyse des données, associée à un élargissement du recueil des données sur le lieu de travail, renforce la capacité de surveillance des employeurs, qui devient plus ciblée et plus intrusive<sup>46</sup>.

Amnesty International est préoccupée à l'idée qu'Amazon ait recours à la technologie pour se livrer à une surveillance abusive et à un recueil de données ciblant son personnel, notamment pour mettre à mal le droit syndical des travailleurs. Dans sa lettre du 12 octobre 2020 à Amnesty International, Amazon n'a pas répondu aux questions sur ces pratiques.

Aux États-Unis, Amazon a publié des offres d'emploi pour des analystes du renseignement chargés de surveiller les dangers, notamment les « menaces de syndicalisation contre l'entreprise » aux États-Unis, rapporte le site *Vice News* dans un article de septembre 2020<sup>47</sup>. Amazon a depuis supprimé ces offres d'emploi et déclaré que leur publication était une erreur. Pourtant, elles étaient réellement publiées sur le propre site d'Amazon depuis janvier 2020, d'après *Vice News*<sup>48</sup>.

En septembre 2020 également, des documents internes révélés à l'insu d'Amazon ont montré que l'entreprise avait surveillé et analysé secrètement les groupes privés sur Facebook des chauffeurs d'Amazon Flex, y compris pour repérer des projets de grève ou de manifestation<sup>49</sup>. Amazon n'a jamais réfuté l'authenticité des documents<sup>50</sup>, publiés là encore par *Vice News*.

Le contrôle et le recueil de données sur le personnel de cette manière enfreignent les normes internationales en matière de protection des données à caractère personnel et de respect de la vie privée des travailleurs. Le guide de l'OIT intitulé *Protection des données personnelles des travailleurs* établit les principes de la protection des données et de la vie privée des travailleurs, qu'Amazon semble ne pas avoir respectés<sup>51</sup>. Le guide prévoit que, « [s]'il s'avère nécessaire de se procurer des données personnelles auprès de tiers, le travailleur devrait en être informé à l'avance et donner son consentement explicite. » Comme le publie *Vice News*, le personnel chargé de recueillir des informations sur les groupes privés sur Facebook avait reçu l'instruction de traiter ces informations comme étant confidentielles<sup>52</sup>. Cette consigne laisse supposer que les travailleurs et travailleuses d'Amazon n'avaient pas donné leur « consentement explicite » pour que leurs données partagées sur des groupes Facebook privés soient recueillies et stockées par leur employeur de cette manière.

Le guide de l'OIT sur la protection des données dispose également que « [l]es employeurs ne devraient pas collecter de données personnelles concernant l'appartenance ou l'activité syndicale d'un travailleur, sauf si la loi ou une convention collective leur en fait obligation ou les y autorise<sup>53</sup>. » Dans la plupart des pays, les chauffeurs d'Amazon Flex, qui sont considérés comme des « prestataires » et non des employé·e·s, ne sont pas syndiqués à l'heure actuelle, mais les informations selon lesquelles Amazon surveillait leurs intentions de manifester, de faire la grève ou de s'entretenir avec des chercheurs « dans le cadre de leur projet/thèse » laissent deviner de possibles tentatives de l'entreprise de contrôler et de neutraliser toute intention de former des syndicats ou de s'associer avec l'un d'entre eux ou avec des chercheurs spécialisés dans le monde du travail<sup>54</sup>.

<sup>46</sup> Alexandra Mateescu et Aiha Nguyen, *Explainer: Workplace Monitoring & Surveillance*, Data & Society, février 2019, [https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS\\_Workplace\\_Monitoring\\_Surveillance\\_Explainer.pdf](https://datasociety.net/wp-content/uploads/2019/02/DS_Workplace_Monitoring_Surveillance_Explainer.pdf)

<sup>47</sup> Lorenzo Franceschi-Biccieri, « Amazon Is Hiring an Intelligence Analyst to Track 'Labor Organizing Threats' », *Vice*, 1<sup>er</sup> septembre 2020, [https://www.vice.com/en\\_us/article/cj4aqw/amazon-hiring-intelligence-analyst-to-track-labor-organizing-threats](https://www.vice.com/en_us/article/cj4aqw/amazon-hiring-intelligence-analyst-to-track-labor-organizing-threats)

<sup>48</sup> Lorenzo Franceschi-Biccieri, « Amazon Is Hiring an Intelligence Analyst to Track 'Labor Organizing Threats' », *Vice*, 1er septembre 2020 ; Lauren Gurley et Joseph Cox, « Amazon Is Spying on Its Workers in Closed Facebook Groups, Internal Reports Show », *Vice*, 2 septembre 2020, [https://www.vice.com/en\\_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show](https://www.vice.com/en_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show)

<sup>49</sup> Lauren Gurley et Joseph Cox, « Amazon Is Spying on Its Workers in Closed Facebook Groups, Internal Reports Show », *Vice*, 2 septembre 2020, [https://www.vice.com/en\\_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show](https://www.vice.com/en_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show)

<sup>50</sup> Les documents sont disponibles à l'adresse suivante : <https://drive.google.com/file/d/1YeKhuoVFZk1OZH0L2djqGtaMcHq6BFd/view>

<sup>51</sup> BIT, Recueil de directives pratiques du BIT sur la protection des données personnelles des travailleurs, Genève, 1997, [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed\\_protect/-/-protrav/-/-safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_112624.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/-ed_protect/-/-protrav/-/-safework/documents/normativeinstrument/wcms_112624.pdf)

<sup>52</sup> Lauren Gurley et Joseph Cox, « Amazon Is Spying on Its Workers in Closed Facebook Groups, Internal Reports Show », *Vice*, 2 septembre 2020, [https://www.vice.com/en\\_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show](https://www.vice.com/en_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show)

<sup>53</sup> Recueil de directives pratiques du BIT sur la protection des données personnelles des travailleurs, § 6.6.

<sup>54</sup> Lauren Gurley et Joseph Cox, « Amazon Is Spying on Its Workers in Closed Facebook Groups, Internal Reports Show », *Vice*, 2 septembre 2020, [https://www.vice.com/en\\_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show](https://www.vice.com/en_ca/article/3azegw/amazon-is-spying-on-its-workers-in-closed-facebook-groups-internal-reports-show)

Par ailleurs, l'atteinte au droit à la vie privée d'un individu n'est autorisée par le droit international relatif aux droits humains que si elle est nécessaire et n'est ni arbitraire, ni illégale<sup>55</sup>. Le contrôle par Amazon des activités de ses travailleurs afin de porter atteinte à leur droit syndical ne peut en aucun cas être une atteinte autorisée au droit à la vie privée.

Des éléments prouvent également qu'Amazon déploie de plus en plus d'outils et de techniques d'analyse des données pour faciliter ses activités de blocage des initiatives d'organisation des travailleurs ou de formation de syndicats. Le 6 octobre, le site d'actualité *Recode* a signalé qu'une note interne obtenue grâce à une fuite faisait notamment état d'un projet d'Amazon visant à investir plusieurs centaines de milliers de dollars dans la surveillance des « menaces » concernant des activités syndicales, au moyen d'une nouvelle technologie appelée « geoSPatial Operating Console » (console d'exploitation géospatiale)<sup>56</sup>. Amazon n'a pas fait de déclaration au sujet de l'authenticité ou non de cette note, mais ses porte-parole ont indiqué à *Recode* que la compagnie respecte « le droit qu'ont les employé·e·s de constituer un syndicat ou une autre organisation légale de leur choix et de s'y affilier, ou pas, sans avoir à craindre des représailles ou des manœuvres d'intimidation ou de harcèlement<sup>57</sup>. »

En avril 2020, *Business Insider*<sup>58</sup> a signalé que des documents internes révélaient que l'entreprise Whole Foods, propriété d'Amazon, utilisait une carte interactive pour représenter chaque magasin d'une couleur plus ou moins intense en fonction de la note de risque qu'elle lui attribuait après avoir surveillé les travailleurs qui se syndiquaient. L'outil de cartographie en question calcule la note de risque à l'aide de mesures entre de multiples points de données, qui permettent de surveiller trois grands domaines : le « risque externe », le « risque par magasin » et le « sentiment des membres de l'équipe ». Il identifie également les lieux où les magasins « doivent prendre des mesures pour résorber les risques ». Whole Foods a répondu reconnaître « les droits des membres de [ses] équipes à décider s'il leur convient ou non d'avoir une représentation syndicale<sup>59</sup>. »

Amazon n'a pas réagi aux allégations spécifiques relatives à la surveillance de ses travailleurs et des syndicats, à l'exception de celles concernant une offre d'emploi pour des analystes du renseignement. Dans une lettre du 12 octobre 2020 adressée à Amnesty International, Amazon a déclaré : « [l'offre d'emploi] ne présentait pas une description exacte du poste – elle était erronée et a été corrigée depuis<sup>60</sup>. »

## 2.2 POURSUITES ENGAGÉES CONTRE AMAZON PAR DES SYNDICATS FRANÇAIS POUR MANQUEMENT À LA SÉCURITÉ

**« Quand il y a des campagnes médiatiques, ils ont peur et si on ne fait pas ça, on n'existe pas. »**

Un membre de la CFDT au sujet de la relation avec Amazon<sup>61</sup>.

Conformément au droit du travail français, les syndicats sont généralement représentés sur le lieu de travail aux côtés de représentants du personnel directement élus<sup>62</sup>. Dans le cas d'Amazon, la convention collective des commerces de détail non alimentaires doit également être respectée. Plusieurs syndicats, dont la Fédération nationale des syndicats des transports (CGT Transports), la Confédération française démocratique du travail (CFDT) et Solidaires, représentent activement les travailleurs et travailleuses sur les

<sup>55</sup> Doc. ONU A/HRC/27/37, 2014, § 21-27.

<sup>56</sup> Jason Del Rey et Shirin Ghaffary, "Leaked confidential Amazon memo reveals new software to track unions, *Recode*, 6 octobre 2020, <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

<sup>57</sup> Jason Del Rey et Shirin Ghaffary, "Leaked confidential Amazon memo reveals new software to track unions, *Recode*, 6 octobre 2020, <https://www.vox.com/recode/2020/10/6/21502639/amazon-union-busting-tracking-memo-spoc>

<sup>58</sup> Hayley Peterson, "Amazon-owned Whole Foods is quietly tracking its employees with a heat map tool that ranks which stores are most at risk of unionizing," *Business Insider*, 20 avril 2020, <https://www.businessinsider.com/whole-foods-tracks-unionization-risk-with-heat-map-2020-1>

<sup>59</sup> Jay Peters, "Whole Foods is reportedly using a heat map to track stores at risk of unionization", *The Verge*, 20 avril 2020, <https://www.theverge.com/2020/4/20/21228324/amazon-whole-foods-unionization-heat-map-union>

<sup>60</sup> Réponse d'Amazon, 12 octobre 2020, archives d'Amnesty International.

<sup>61</sup> Témoignages recueillis par Amnesty International auprès de la CFDT, 16 octobre 2020.

<sup>62</sup> Boewe, J. et Schulten, J. *The Long Struggle of Amazon Employees*. Rosa-Luxemburg-Stiftung, 2017, p. 32.

sites d'Amazon. Malgré ce cadre juridique, pourtant, les représentants ayant témoigné auprès d'Amnesty International ont déploré l'absence de véritable dialogue entre Amazon et les syndicats.

Compte tenu de la multiplication des cas de COVID-19 en France en mars 2020, les représentants de la CFDT et de Solidaires ont déclaré à Amnesty International avoir alerté la direction d'Amazon au sujet des risques graves et imminents qui menaçaient leur santé. Ils ont affirmé que les responsables avaient refusé d'engager le dialogue avec les syndicats pour répondre à ces inquiétudes, jusqu'à ce qu'une action en justice soit entreprise en avril<sup>63</sup>. D'après Adrien Guellec, secrétaire national de la CFDT<sup>64</sup> :

« Pendant la [première vague] de l'épidémie, nous, on voulait se poser autour de la table pour trouver les solutions. [...] Ils n'ont même pas voulu discuter du sujet. Refus de dialogue. Ils ont un double discours : ils ont une position médiatique et ils ont un discours vis-à-vis de nous. Dans les médias, ils disent qu'ils ont voulu en discuter mais c'est faux. »

Après la déclaration de l'état d'urgence sanitaire par le gouvernement français, le 23 mars 2020, le ministère du Travail a émis des recommandations aux entreprises afin que le télétravail devienne la norme et qu'elles repensent l'organisation du travail si nécessaire pour garantir la sécurité des travailleurs lorsque le télétravail n'est pas possible<sup>65</sup>. En réponse à des plaintes d'employés concernant leur santé et leur sécurité, l'inspecteur du travail a adressé plusieurs lettres à Amazon entre le 30 mars et le 7 avril 2020. Suite à des visites des entrepôts, il a observé que les mesures de protection des salariés n'étaient pas suffisantes, compte tenu du nombre de personnes présentes sur les sites<sup>66</sup>.

En avril 2020, le syndicat Solidaires a obtenu gain de cause après avoir porté plainte contre S.A.S. Amazon France Logistique<sup>67</sup> pour raisons sanitaires, afin d'obliger l'entreprise à adopter des mesures plus strictes de protection de la santé des travailleurs dans les entrepôts au début de la pandémie de COVID-19<sup>68</sup>. Un travailleur membre de l'équipe de Solidaires ayant déposé la plainte contre Amazon a déclaré à Amnesty International :

« Il y a eu des visites d'inspecteurs du travail qui ont reconnu selon les critères du gouvernement que les entrepôts n'étaient pas aux normes [en matière de santé et de sécurité]. Mais leurs conclusions n'avaient rien de contraignant pour l'entreprise : rien. Ça a duré deux ou trois semaines avant qu'on tente le coup devant les tribunaux<sup>69</sup>. »

Le 14 avril, le tribunal de Nanterre a ordonné à Amazon de procéder, en y associant les représentants du personnel, à l'évaluation des risques professionnels inhérents à la pandémie de COVID-19 sur l'ensemble de ses entrepôts. Il a également ordonné à Amazon de restreindre l'activité de ses entrepôts et de ne préparer et n'expédier que des commandes de produits alimentaires, de produits d'hygiène et de produits médicaux, sous astreinte d'un million d'euros par jour<sup>70</sup>. Le 24 avril, la cour d'appel de Versailles a confirmé l'ordonnance du tribunal de Nanterre<sup>71</sup>. En application de la décision, Amazon a fermé provisoirement ses entrepôts le 16 avril<sup>72</sup> et a commencé à les rouvrir le 19 mai, après avoir trouvé un accord avec les syndicats<sup>73</sup>.

« Du coup, le jugement indique l'obligation de la consultation (le jugement dit qu'ils ne respectent pas la loi française). [...] Du coup, on a eu toutes les autres organisations syndicales avec nous », a ajouté le membre de Solidaires<sup>74</sup>.

Le succès des poursuites engagées contre Amazon en France est un bon exemple de la capacité d'un syndicat à défendre les droits des travailleurs, malgré le refus initial de l'entreprise d'ouvrir un dialogue avec eux sur leur santé et leur sécurité.

<sup>63</sup> Témoignages recueillis par Amnesty International auprès de la CFDT, le 16 octobre 2020, de la CGT, le 7 octobre 2020 et de Solidaires, le 1er juillet et le 6 octobre 2020.

<sup>64</sup> Témoignages recueillis par Amnesty International auprès de la CFDT, 16 octobre 2020.

<sup>65</sup> Tribunal judiciaire de Nanterre (TJ Nanterre), ordonnance, 14 avril 2020, pp. 3-4.

<sup>66</sup> Mémoire d'*amici curiae* présenté par Solidaires, *Palmber et al. v. Amazon*, p. 4.

<sup>67</sup>Amazon France Logistique emploie 6 459 salarié-e-s en contrats à durée déterminée (CDD) et indéterminée (CDI), auxquels s'ajoutent 3 612 intérimaires, répartis entre le siège et six entrepôts dans le pays. Source : Mémoire d'*amici curiae* présenté par Solidaires, la Fédération Nationale des Syndicats de Transports CGT et la Fédération nationale des transports et de la Logistique Force Ouvrière, *Palmber et al. c. Amazon*, Cour fédérale de district américaine, district de l'est de New York, affaire n° 1:20-cv-02468-BMC, 10 juin 2020, p. 3, archives d'Amnesty International.

<sup>68</sup>Voir “At Amazon, safety and wellbeing do not come first, Nanterre Tribunal rules”, Europe Solidaire San Frontières, [http://www.europe-solidaire.org/spip.php?article53044#outil\\_sommaire\\_0](http://www.europe-solidaire.org/spip.php?article53044#outil_sommaire_0)

<sup>69</sup> Entretien avec Amnesty International, 6 octobre 2020.

<sup>70</sup> Mémoire d'*amici curiae* présenté par Solidaires, *Palmber et al. v. Amazon*, p. 4.

<sup>71</sup> Décision de la cour d'appel de Versailles, 24 avril 2020, [https://cdn2.nextinpath.com/medias/ca-versailles--24\\_04\\_2020-amazon.pdf](https://cdn2.nextinpath.com/medias/ca-versailles--24_04_2020-amazon.pdf)

<sup>72</sup> Alex Hern, “Amazon closes French warehouses after court ruling on coronavirus”, The Guardian, 16 avril 2020, <https://www.theguardian.com/technology/2020/apr/15/amazon-to-close-french-warehouses-over-coronavirus-concerns>

<sup>73</sup> New York Times, *Amazon Reaches Deal With French Unions in Coronavirus Safety Dispute*, 16 mai 2020, <https://www.nytimes.com/2020/05/16/business/amazon-france-unions-coronavirus.html>

<sup>74</sup> Entretien avec Amnesty International, 6 octobre 2020.

## 2.1 ABSENCE DE DIALOGUE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ EN POLOGNE

En Pologne, deux syndicats – Initiative des travailleurs (*Inicjatywa Pracownicza*, IP) et Solidarité (*Solidarność*) – sont actifs pour organiser et représenter les employé·e·s d'Amazon. En Pologne, un syndicat peut devenir actif sur un lieu de travail à partir de dix salarié·e·s<sup>75</sup>. En mars 2020, les deux syndicats ont demandé à Amazon de prendre des mesures pour améliorer l'hygiène et la sécurité au début de la pandémie de COVID-19, notamment par la fermeture d'entrepôts au motif que la santé du personnel était en danger à cause d'une distanciation sociale insuffisante et de l'absence d'autres mesures<sup>76</sup>. Les syndicats ont argumenté que les membres du personnel entraient en contact les uns avec les autres non seulement à leur poste de travail, mais aussi dans les salles de pause pour fumeurs, les cantines, les vestiaires ou lors des entrées et des sorties, car les mesures d'hygiène et de sécurité n'étaient pas suffisantes. Le 16 mars 2020, ils ont envoyé des lettres aux pouvoirs publics de cinq régions où se trouvent des entrepôts d'Amazon pour leur demander d'intervenir en faveur de leur fermeture<sup>77</sup>. Le 20 mars, en l'absence de réponse de la direction d'Amazon, IP et Solidarité ont publié une déclaration pour mettre en évidence le refus de l'entreprise d'engager un dialogue avec eux au sujet de leurs demandes. Dans une déclaration commune, les syndicats ont écrit : « L'entreprise nous a présenté sa proposition de prime de 4 złoty avant impôt [0,9 euro] pour chaque heure travaillée entre le 15 mars et le 30 avril, mais elle n'était pas disposée à négocier le montant de cette prime ou les conditions de travail<sup>78</sup> ».

Début avril, Amazon a diffusé une déclaration, reprise dans les médias nationaux, pour annoncer les mesures d'hygiène et de sécurité qu'elle avait introduites en réaction à la pandémie : une distanciation de deux mètres, la mise à disposition d'EPI (équipement de protection individuelle) et la réorganisation du travail pour permettre la distanciation sociale<sup>79</sup>.

Amnesty International a recueilli le témoignage de cinq membres du personnel qui ont confirmé que, début avril, Amazon avait fourni des EPI aux travailleurs/travailleuses des entrepôts et avait réorganisé les horaires d'arrivée et de départ sur les lieux de travail<sup>80</sup>.

Plus récemment, néanmoins, les syndicats ont manifesté leur inquiétude après l'annonce, en octobre, de l'intention de l'entreprise de recruter 14 000 travailleurs supplémentaires avant la période de Noël<sup>81</sup>. Agnieszka Mróz, membre d'IP, a déclaré que, dans certains endroits, cette augmentation pourrait accroître le nombre d'employés de 50 %. Elle craint que les travailleurs puissent alors difficilement respecter la distanciation sociale, notamment lorsqu'ils font la queue pour aller déjeuner ou lorsqu'ils prennent les navettes<sup>82</sup>.

En réaction à la lettre d'Amnesty International du 12 octobre 2020, Amazon a déclaré : « En Pologne, nous avons suivi strictement les directives du gouvernement et des autorités sanitaires pour garantir la mise en œuvre de procédures adaptées dans tous nos sites du pays. Il convient de souligner que l'inspection sanitaire de l'État a visité quatre centres de distribution d'Amazon en Pologne pour vérifier le niveau de protection des employés contre une éventuelle contagion du coronavirus sur le lieu de travail. Les inspections indépendantes ont approuvé les mesures que nous avons appliquées et ont conclu à l'absence de dysfonctionnement dans nos processus. »

Une membre d'IP a également affirmé qu'Amazon avait infligé des blâmes à certains des membres actifs du syndicat ces dernières années. Dans un exemple qui a fini devant les tribunaux, le syndicat a déclaré qu'Amazon a adressé un blâme à une employée syndiquée parce qu'elle avait essayé de recruter des membres pendant ses heures de travail et avait quitté son poste pour aller aux toilettes<sup>83</sup>. Amazon a utilisé comme éléments de preuve contre elle des formulaires d'adhésion au syndicat qu'elle avait reçus de plusieurs collègues<sup>84</sup>. En janvier 2019, le tribunal régional de Poznań-Grunwald et Jeżyce a levé les blâmes et a expliqué que l'employeur ne doit pas traiter les syndicats comme un « mal nécessaire », mais plutôt comme une partie avec laquelle travailler en

<sup>75</sup> Loi relative aux syndicats, Dz. U. 1991 Nr 55 poz. 234, art. 12.1, <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp?WDU19910550234/U/D19910234Lj.pdf>

<sup>76</sup> Marta Glanc et Tomasz Pajaczek, "Pracownicy Amazona chcą zamknięcia magazynów. "To jedna wielka wylegarnia koronawirusa", ", Onet, 26 mars 2020, <https://wiadomosci.onet.pl/kraj/pracownicy-amazona-chca-zamknienia-magazynow-to-jedna-wielka-wylegarnia-koronawirusa/zwtmgc3>

<sup>77</sup> "Apelujemy do wojewodów o zamknięcie magazynów Amazon, Zdrowie i życie tysięcy pracowników, ich rodzin i mieszkańców miast i wsi, z których pochodzą jest zagrożone", 16 mars 2020, <https://www.ozzip.pl/informacje/pilne-akcje/item/2600-apelujemy-do-wojewodow-o-zamknienie-magazynow-amazon-zdrowie-i-zycie-tysiecy-pracownikow-amazon-ich-rodzin-i-mieszkancow-miast-i-wsi-z-ktorych-pochodza-iest-zagrozone>

<sup>78</sup> Publication d'IP, 20 mars 2020, <https://www.facebook.com/PAmazon/posts/scandal-amazon-refuses-to-discuss-workers-health-and-safety-concerns-with-unions-1066162633741437/>

<sup>79</sup> Anna Lukaszek, "Zakażenie koronawirusem w Amazonie. Pracownicy: "Boimy się, brakuje procedur", 7 avril 2020, Radio Szczecin, <https://radioszczecin.pl/1.403766,zakazenie-koronawirusem-w-amazonie-pracownicy-bo>

<sup>80</sup> Entretiens avec Amnesty International, 11, 12, 14 et 15 octobre 2020.

<sup>81</sup> Anita Blaszcak, "Gigant e-handlu, Amazon szukuje się na przedświąteczną gorączkę. Właśnie rozpoczęła rekrutację ponad 10 tys. sezonowych pracowników, których zatrudni w swoich centrach logistycznych w Polsce", Cyfrowa, 14 octobre 2020, <https://cyfrowa.rp.pl/biznes/52956-amazon-zatrudni-w-polsce-10-tys-osob-wiemy-ile-zarabia>

<sup>82</sup> Entretien avec Amnesty International, 14 octobre 2020.

<sup>83</sup> "Amazon przegrywa trzy kolejne procesy sądowe", 21 janvier 2019, <https://www.ozzip.pl/informacje/ogolnopolskie/item/2453-amazon-przegrywa-trzy-kolejne-procesy-sadowe>

<sup>84</sup> "Amazon przegrywa trzy kolejne procesy sądowe", 21 janvier 2019.

partenariat. Le tribunal a déclaré qu'Amazon devrait s'abstenir d'entreprendre des actions de confrontation qui aggravent les tensions sur le lieu de travail<sup>85</sup>.

## 2.2 MENACES D'INJONCTIONS CONTRE LES SYNDICATS AU ROYAUME-UNI

**« Amazon refuse toute relation avec nous. Ils ne communiquent qu'à travers leurs conseillers juridiques. »**

Amanda Gearing, responsable syndicale de GMB<sup>86</sup>

Le syndicat GMB est l'un des plus grands syndicats du Royaume-Uni, avec plus de 620 000 membres dans plusieurs secteurs de l'économie<sup>87</sup>. Il cherche à syndiquer les travailleurs des entrepôts d'Amazon de tout le pays depuis plusieurs années, malgré l'hostilité de la firme<sup>88</sup>. Au Royaume-Uni, une législation restrictive sur les syndicats prévoit qu'en cas de rejet d'une demande de reconnaissance volontaire d'un syndicat par une entreprise, un nombre élevé de travailleurs doit adhérer au syndicat et voter en sa faveur pour qu'il soit reconnu malgré tout à travers une demande de reconnaissance officielle<sup>89</sup>. En l'absence de reconnaissance volontaire, la seule solution pour faire reconnaître un syndicat consiste donc à parvenir à avoir accès à un nombre suffisant de travailleurs pour leur parler d'affiliation et obtenir leur vote. L'accès des responsables syndicaux au site pour recruter des membres leur a été refusé de manière répétée, et le personnel de GMB a décrit à Amnesty International un certain nombre d'incidents dans les installations d'Amazon, au cours desquels l'entreprise a porté atteinte activement à leur travail de syndicalisation tout en refusant de nouer un dialogue<sup>90</sup>.

Plus particulièrement, Amazon a cherché à diverses reprises à empêcher les syndicalistes de GMB de recruter de nouveaux membres et de prendre position à l'entrée des sites d'Amazon, notamment pendant les activités liées à l'Amazon Prime Day ou au Black Friday. En novembre 2018, juillet 2019, août 2019 et novembre 2019, les conseillers juridiques d'Amazon ont adressé des avis juridiques à des représentants syndicaux au sujet de violations présumées de propriété privée, ainsi que des menaces d'injonction pour violation de propriété au cas où ils tenteraient de pénétrer dans les installations<sup>91</sup>. Ces avis juridiques illustrent le fait qu'Amazon surveille les profils des membres du syndicat sur les réseaux sociaux, comme en attestent les captures d'écran jointes aux courriers à titre de preuves de manifestations « prévues ». À d'autres occasions, des représentants de GMB ont déclaré à Amnesty International que des membres du personnel des ressources humaines d'Amazon ont confisqué et déchiré les prospectus en faveur de la syndicalisation introduits sur le site de l'entreprise par des employés auxquels ils avaient été distribués devant l'entrée<sup>92</sup>.

Les représentants syndicaux affirment être autorisés à accéder aux entrepôts d'Amazon pour participer à des audiences disciplinaires ou à d'autres procédures relatives à d'autres relations du travail qui affectent leurs membres. Stuart Perry, représentant syndical de GMB, a témoigné à Amnesty International avoir rencontré un climat de méfiance lorsqu'il s'est rendu dans les entrepôts d'Amazon, où il représente les membres du syndicat lors des audiences disciplinaires, entre autres.

« C'est très dur sur le plan humain, cette sensation d'être surveillé constamment, dès le moment où j'arrive sur le parking... Une fois sur le site, je suis surveillé constamment et escorté dans le bâtiment... On me conduit jusqu'à la salle où je suis censé parler

<sup>85</sup> "Amazon przegrywa trzy kolejne procesy sądowe", 21 janvier 2019.

<sup>86</sup> Entretien avec Amnesty International, 2 septembre 2020.

<sup>87</sup> GMB Union, "What we do": <https://www.gmb.org.uk/what-we-do>

<sup>88</sup> Boewe, J. et Schulten, J. The Long Struggle of Amazon Employees. Rosa-Luxemburg-Stiftung, 2017, p. 29. Pour plus de renseignements sur les difficultés rencontrées par le syndicat GPMU, en 2001, lors des tentatives précédentes de syndicalisation des travailleurs et travailleuses d'Amazon, voir : "Amazon accused in row over ballot", The Guardian, 11 septembre 2001, <https://www.theguardian.com/technology/2001/sep/11/news.tradeunions>

<sup>89</sup> Pour déposer une demande de reconnaissance officielle, un syndicat doit avoir des membres constituant au moins 10 % d'une « unité de négociation », doit prouver que la majorité des employés est favorable à sa reconnaissance (par une pétition), puis doit remporter un vote des employés avec au moins 40 % des voix de l'ensemble des travailleurs entrant en ligne de compte. <https://www.gov.uk/trade-union-recognition-employers/statutory-recognition>

<sup>90</sup> Entretien avec Amnesty International, 2 et 17 septembre 2020.

<sup>91</sup> Le 8 novembre 2018, le 12 juillet 2019 et le 29 août 2019.

<sup>92</sup> Entretien avec Amnesty International, 2 septembre 2020.

[en toute confiance] avec l'employé·e, et l'employé·e me demande si nous ne sommes pas surveillés dans cette pièce, s'il n'y a pas de caméra. La pression subie par les travailleurs rend mon travail très difficile<sup>93</sup>. »

À plusieurs occasions, les syndicalistes de GMB ont également déclaré que le personnel des ressources humaines d'Amazon avait averti officieusement les interlocuteurs du syndicat à l'intérieur des centres de distribution et les avait dissuadés de poursuivre leur dialogue avec les syndicats.

Amnesty International a fait part de ces allégations à Amazon dans une lettre qu'elle lui a adressée le 21 septembre 2020. Le 12 octobre, Amazon y a répondu sans aborder ces incidents spécifiques.

L'un des problèmes soulevés de manière récurrente par GMB est celui des conditions sanitaires et de la sécurité. En février 2020, après avoir adressé des demandes aux établissements sanitaires au titre de la loi sur la liberté d'accès à l'information, le syndicat GMB a révélé que l'inspection du travail (*Health and Safety Executive*, HSE) avait reçu plus de 240 signalements d'accident grave ou potentiellement grave en 2019, et 622 de 2016 à 2019. Amazon a réfuté ces rapports. Elle a déclaré être un lieu de travail sûr et déplore que ses détracteurs soient déterminés à en dépeindre une image fausse<sup>94</sup>.

## 2.3 LICENCIEMENT DU PERSONNEL MILITANT AUX ÉTATS-UNIS

Aux États-Unis, Amazon n'a passé aucun accord de reconnaissance avec les syndicats, malgré les efforts de certains des plus profondément ancrés dans le pays<sup>95</sup>. Plusieurs organisations de travailleurs de la base, telles qu'*Amazonians United*, ont toutefois organisé des campagnes pour essayer d'améliorer les conditions sur les sites d'Amazon à Sacramento, à Chicago, à New York et ailleurs en 2019<sup>96</sup>.

En plus de ne pas reconnaître les syndicats, Amazon a été accusée en 2020 d'avoir licencié plusieurs personnes qui avaient manifesté leur préoccupation au sujet des conditions sanitaires et de sécurité ou d'autres conditions de travail pendant la pandémie de COVID-19, à savoir :

**Emily Cunningham et Maren Costa**, deux conceptrices actives dans le groupe d'employé·e·s d'Amazon pour une justice climatique (*Amazon Employees for Climate Justice*), licenciées après avoir fait circuler une pétition en interne au sujet des dangers pesant sur la santé des travailleurs et travailleuses de l'entreprise<sup>97</sup>. Amazon a déclaré les avoir renvoyées le 17 avril après leur « violation répétée des politiques internes » en matière de communication extérieure<sup>98</sup>.

**Bashir Mohamed**, un employé de l'entrepôt d'Amazon au Minnesota, licencié pour avoir refusé de parler à son supérieur hiérarchique, ce qu'il n'a pas nié, d'après les médias. Néanmoins, il a également déclaré avoir été pris pour cible pour avoir réclamé un nettoyage plus approfondi et d'autres mesures de protection du personnel pendant la pandémie<sup>99</sup>.

**Samir Quasir**, un employé d'Amazon à Chicago, qui assure avoir subi des « représailles » pour avoir participé à des activités de défense des droits du travail<sup>100</sup>. De nombreuses plaintes ont également été soumises à l'office de Chicago du Conseil national des relations du travail (*National Labor Relations Board*)<sup>101</sup>.

Dans une lettre adressée à Amazon le 24 avril 2020, Amnesty International a évoqué le cas de **Christian Smalls**, un assistant licencié pour avoir enfreint ostensiblement les lignes de conduite relatives à la quarantaine. Christian Smalls a d'abord manifesté son inquiétude compte tenu de l'absence de protocoles internes appropriés contre la pandémie, avant de lancer un débrayage à l'entrepôt JFK8

<sup>93</sup> Entretien avec Amnesty International, 17 septembre 2020.

<sup>94</sup> BBC News, "Hundreds of staff injured at Amazon UK warehouses, GMB claims", 18 février 2020, <https://www.bbc.co.uk/news/business-51539329>

<sup>95</sup> Katie Schoolov, "How Amazon is fighting back against workers' increasing efforts to unionize", CNBC, 22 août 2019, <https://www.cnbc.com/2019/08/22/how-amazon-is-fighting-back-against-workers-efforts-to-unionize.html> ; Olivia LaVecchia et Stacy Mitchell, "Amazon's Stranglehold: How the Company's Tightening Grip Is Stifling Competition, Eroding Jobs, and Threatening Communities," Institute for Local Self-Reliance, novembre 2016, <https://ilsr.org/amazon-stranglehold>, p. 41.

<sup>96</sup> DCH1 Amazonians United, 7 août 2020, <https://www.facebook.com/DCH1United/photos/a.70018456040321/972366976518410/>

<sup>97</sup> Kari Paul, "Amazon fires two employees who condemned treatment of warehouse workers", The Guardian, 14 avril 2020, <https://www.theguardian.com/technology/2020/apr/14/amazon-workers-fired-coronavirus-emily-cunningham-maren-costa>

<sup>98</sup> Jay Greene, "Amazon fires two tech workers who criticized the company's warehouse workplace conditions", The Washington Post, 13 avril 2020, <https://www.washingtonpost.com/technology/2020/04/13/amazon-workers-fired/>

<sup>99</sup> Caroline O'Donovan, Amazon Fired An Employee Involved In Workplace Organizing In Minnesota, Sources Say, Buzzfeed, 14 avril 2020, <https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/amazon-fired-employee-involved-in-workplace-organizing-in>

<sup>100</sup> Caroline O'Donovan, The NLRB Is Looking Into Claims That Amazon Violated Employees' Rights During The Coronavirus Pandemic, Buzzfeed, 18 avril 2020, <https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/federal-labor-regulators-are-looking-into-claims-that>

<sup>101</sup> Caroline O'Donovan, The NLRB Is Looking Into Claims That Amazon Violated Employees' Rights During The Coronavirus Pandemic, Buzzfeed, 18 avril 2020, <https://www.buzzfeednews.com/article/carolineodonovan/federal-labor-regulators-are-looking-into-claims-that>

d'Amazon, à New York, pour exiger de meilleures conditions d'hygiène et de sécurité face à une pandémie naissante, à l'époque<sup>102</sup>. Amazon affirme qu'il n'a pas respecté sa quarantaine après un contact avec un travailleur testé positif au COVID-19<sup>103</sup>.

Cependant, dans une lettre à Amazon, un groupe de sénateurs américains a fait remarquer des incohérences dans la justification qu'Amazon a donnée du licenciement de Christian Smalls<sup>104</sup>. Ce dernier a confirmé ces incohérences lors d'un entretien avec Amnesty International<sup>105</sup> et une personne dont il était le supérieur hiérarchique à Amazon a corroboré ses propos<sup>106</sup>. D'après les sénateurs, les dates ne coïncident pas avec les allégations d'Amazon et rendent impossible la violation de « la quarantaine ordonnée après un contact avec un travailleur ayant été testé positif<sup>107</sup>. »

Christian Smalls, qui avait adressé de nombreuses communications aux autorités sanitaires nationales et locales pour demander la mise en œuvre de procédures COVID plus strictes à son entrepôt d'Amazon<sup>108</sup>, a déclaré à Amnesty International :

« Nous avons manifesté... Ça a été un succès. Un grand nombre de personnes se sont mises en grève et ont présenté leurs motifs de préoccupation aux médias. C'était un jour très puissant, une journée historique. Et deux heures plus tard, j'ai reçu un coup de téléphone et j'ai appris que j'étais licencié<sup>109</sup>. »

Le 21 septembre, Amnesty International a écrit à Amazon pour lui transmettre ses conclusions et lui demander de plus amples informations sur ces cas, ainsi que sur la manière dont l'entreprise a traité son personnel au cours d'une période où il était exposé à de plus grands dangers pour sa santé et sa sécurité au travail. Le 12 octobre, Amazon a répondu en décrivant les mesures qu'elle avait adoptées dans le monde pour protéger la santé et la sécurité de ses employés : des tests à volonté pour les employés aux États-Unis ; deux semaines de congés rémunérés pour les personnes testées positives au COVID-19 ; un fonds de secours pour les partenaires (notamment les livreurs) et les travailleurs temporaires en difficulté financière ou en quarantaine. Amazon a également déclaré : « Nous appuyons le droit de critique de tous les employés vis-à-vis des conditions de travail de leur employeur, mais ceci ne leur confère pas une immunité systématique en cas de non-respect des politiques internes, même d'une seule. Nous avons licencié ces employés parce qu'ils avaient enfreint les politiques internes à diverses reprises<sup>110</sup>. »

Malgré cette réponse et toute l'attention médiatique attirée sur les cas de licenciements aux États-Unis<sup>111</sup>, Amazon n'a toujours pas expliqué de manière satisfaisante en quoi ses actions contre ces cinq personnes ne sont pas des représailles pour avoir exprimé leurs inquiétudes concernant les droits humains sur leur lieu de travail.

<sup>102</sup> Paul Blest, "Vice News, Amazon Fired the Warehouse Worker Who Organized a Walkout Over Coronavirus", 31 mars 2020, [https://www.vice.com/en\\_us/article/5dmea3/amazon-fired-the-warehouse-worker-who-organized-a-walkout-over-coronavirus](https://www.vice.com/en_us/article/5dmea3/amazon-fired-the-warehouse-worker-who-organized-a-walkout-over-coronavirus)

<sup>103</sup> Kenya Evelyn, "Amazon fires New York worker who led strike over coronavirus concerns", The Guardian, 31 mars 2020, <https://www.theguardian.com/us-news/2020/mar/31/amazon-strike-worker-fired-organizing-walkout-chris-smalls>

<sup>104</sup> Lettre à Amazon, 8 avril 2020, <https://www.booker.senate.gov/imo/media/doc/Amazon%20Letter-4.8.pdf>

<sup>105</sup> Entretien sur Skype avec Amnesty International, 22 avril 2020.

<sup>106</sup> Entretien sur Skype avec Amnesty International, 3 mai 2020.

<sup>107</sup> La lettre se poursuit ainsi : « L'employé a reçu l'ordre de se mettre en quarantaine le 28 mars et a été licencié le 30 mars. Le propre porte-parole d'Amazon a déclaré que l'employé ayant été testé positif au COVID-19 s'était rendu au travail le 11 mars pour la dernière fois. D'après ces données, une quarantaine de 14 jours se serait achevée le 25 mars et l'ordre de se placer en quarantaine a été donné à l'employé licencié plus de deux semaines après son contact avec l'employé testé positif, après également qu'il eut commencé à organiser collectivement ses collègues pour exiger une plus grande transparence et de meilleures protections sur le lieu de travail. »

Lettre à Amazon, 8 avril 2020, <https://www.booker.senate.gov/imo/media/doc/Amazon%20Letter-4.8.pdf>

<sup>108</sup> Alina Selyukh, "Amazon Warehouse Safety 'Inadequate,' N.Y. Attorney General's Office Says", NPR, 27 avril 2020, <https://www.npr.org/2020/04/27/846438983/amazon-warehouse-safety-inadequate-n-y-attorney-general-s-office-says>

<sup>109</sup> Entretien sur Skype avec Amnesty International, 22 avril 2020.

<sup>110</sup> Réponse d'Amazon à Amnesty International, 24 avril 2020.

<sup>111</sup> Alison Griswold, "An Amazon executive quits over the company's firing of activist employees", 5 mai 2020, <https://qz.com/1850893/amazon-vp-tim-bray-quits-over-amazon-firing-activist-employees/>; Monica Nickelsburg, Federal lawmakers press Bezos on Amazon's firing of employee activists as antitrust probe looms, GeekWire, 7 mai 2020, <https://www.geekwire.com/2020/federal-lawmakers-press-bezos-amazons-firing-employee-activists-antitrust-probe-looms/>

# CONCLUSION

Amazon a la responsabilité de garantir qu'elle respecte les droits humains. Cette responsabilité est définie dans les Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme (ONU) et inclut le droit syndical, ainsi que le droit à l'hygiène et à la santé au travail. Les recherches d'Amnesty International révèlent des manquements d'Amazon au respect de ces normes et de ses propres engagements à respecter et défendre les droits humains internationalement reconnus. Ces manquements affectent les membres de son personnel, leurs familles et, dans le cadre de la pandémie de COVID-19, le grand public. En tant qu'entreprise mondiale disposant de ressources importantes et d'une grande influence dans le secteur, elle devrait non seulement respecter les normes internationales relatives aux droits humains, mais aussi donner l'exemple aux autres compagnies.

## DÉFAILLANCES D'AMAZON

Les détails recueillis dans ce rapport sur l'expérience des syndicats et des travailleurs en France, en Pologne, au Royaume-Uni et aux États-Unis confirment les allégations déjà anciennes selon lesquelles la pratique d'Amazon consiste à esquiver les syndicats. L'entreprise affirme respecter le droit des employés de constituer un syndicat ou une autre organisation légale de leur choix et de s'y affilier, ou pas, sans avoir à craindre des représailles ou des manœuvres d'intimidation ou de harcèlement. Dans une réponse à Amnesty International, elle a également déclaré : « dans toute l'entreprise, nous accordons une très grande valeur au fait d'avoir des conversations quotidiennes avec chaque associé-e. Le dialogue direct avec nos employés est une composante importante de notre culture d'entreprise. »

Dans la pratique, pourtant, une telle approche coïncide difficilement avec les engagements pris par Amazon de respecter les normes internationales relatives aux droits humains, notamment les conventions de base de l'OIT. Ces normes apportent une protection contre tout acte de discrimination tendant à porter atteinte à la liberté syndicale (Convention n° 98 de l'OIT) et établissent que les travailleurs ont le droit de constituer des organisations de leur choix et de s'y affilier pour qu'elles les représentent dans leur communication avec l'employeur (Convention n° 87 de l'OIT). Au lieu de respecter l'esprit de ces dispositions, Amazon applique un modèle de « dialogue direct » avec les travailleurs, qui supprime le pouvoir collectif de l'action syndicale organisée.

Le non-respect du droit des travailleurs de constituer un syndicat et d'y adhérer affecte leur capacité à dialoguer avec Amazon au sujet d'autres droits importants, notamment le droit à des conditions de travail sûres. Des inquiétudes existent depuis longtemps au sujet des conditions sanitaires et de la sécurité, souvent liées à la pression qu'Amazon impose à ses employés pour qu'ils atteignent des quotas de productivité très exigeants. En plus de ces préoccupations constantes, les représentants du personnel et des syndicats avec lesquels Amnesty International s'est entretenue ont déclaré qu'Amazon n'a pas accordé une priorité suffisante aux procédures de contrôle de la propagation de l'épidémie sur l'ensemble de ses sites dans le monde, en particulier aux stades initiaux de la pandémie.

# RECOMMANDATIONS

## À AMAZON

- Respecter pleinement les normes internationales relatives au travail, notamment le droit des travailleurs de constituer des syndicats et d'y adhérer.
- S'abstenir de toute discrimination antisyndicale ou de tout acte d'ingérence dans les affaires des organisations de travailleurs.
- Garantir que les lieux de travail, les outils, les machines et les processus soient sûrs et ne présentent aucun risque pour la santé.
- Fournir au personnel de chaque site des informations transparentes et à jour sur tout nouveau cas de COVID-19 recensé sur place.
- Appliquer des politiques permettant de satisfaire les besoins de ces travailleurs, en proposant notamment des formules souples et généreuses de travail, de congé et de prise en charge en cas de maladie. Une absence temporaire due à la maladie ne constitue pas une raison valable de licenciement.
- Garantir une prime de risque juste pour offrir une compensation aux travailleurs fortement exposés au risque de contagion en raison de conditions dans lesquelles les équipements de protection ne sont pas intégraux.
- Cesser toute collecte de données électroniques sur les employé·e·s sans leur consentement explicite.
- Veiller au respect de la vie privée des travailleurs et travailleuses, notamment en lien avec leur affiliation syndicale ou une activité militante sur leur lieu de travail.
- Assurer le respect des droits humains des employé·e·s ainsi que le droit à la liberté d'expression et à la critique des politiques internes.

## AUX ÉTATS OÙ LES OPÉRATIONS D'AMAZON SONT IMPLANTÉES

- Faire appliquer le droit à des conditions de travail justes et favorables et sanctionner les employeurs publics et privés qui ne le respectent pas.
- Veiller à ce qu'Amazon adopte toutes les mesures possibles pour faire du lieu de travail un endroit sûr pour les travailleurs et les travailleuses, notamment en mettant en place des règles de distanciation sociale et en adaptant les protocoles afin de garantir la protection contre les risques sanitaires actuels.
- Protéger le droit de retrait des travailleuses et des travailleurs lorsque ces personnes ont une raison justifiée de croire qu'une situation de travail présente un danger grave et imminent pour leur vie ou leur santé, notamment parce qu'elles estiment ne pas avoir d'EPI approprié, et les protéger de toute conséquence indue si elles exercent ce droit.
- Faire en sorte que toutes les personnes travaillant dans le secteur de la santé et exerçant des métiers essentiels (notamment les employé·e·s d'Amazon) qui sont atteintes de COVID-19 ou placées en quarantaine car elles constituent des cas possibles de COVID-19 aient droit à un congé maladie rémunéré tant qu'elles ne sont pas en mesure de reprendre le travail.
- Garantir que les quotas de productivité dérivés d'algorithmes n'interfèrent pas avec le droit du personnel à des conditions de travail justes et favorables.

- S'assurer que tout le personnel puisse exercer ses droits aux libertés d'expression et d'association sans peur des représailles, et que les employeurs instaurent des systèmes permettant à ce personnel de signaler les risques en matière de santé et de sécurité.
- Lorsque des travailleurs ou travailleuses ont subi des représailles ou des mesures disciplinaires au travail pour avoir soulevé des préoccupations liées à leur santé et leur sécurité, ou bien lorsqu'ils ont perdu leur emploi pour l'avoir fait, les mesures entreprises contre eux doivent faire l'objet d'enquêtes en bonne et due forme menées par les autorités compétentes et, lorsqu'il y a lieu, leur donner droit à des réparations satisfaisantes, y compris à la possibilité de reprendre leur poste.