

**BUSINESS**

# DANS L'ENTREPÔT DE PAPA NOËL

Avant les fêtes, c'est l'effervescence chez Amazon. Reportage dans les coulisses du plus grand site français du géant américain, près d'Amiens.

PAR **CLÉMENCE LEVASSEUR** PHOTOS **STEVEN WASSENAAR/HANS LUCAS** POUR VSD





**Chaque jour, des centaines de milliers de colis sont expédiés dans le monde entier**

**(1)** Le centre de distribution et de tri de Boves est spécialisé dans les produits de grande taille, ceux de plus de 40 cm. Le contenu des milliers de palettes qui arrivent chaque jour est stocké sur place ou dispatché vers les quatre autres sites français.

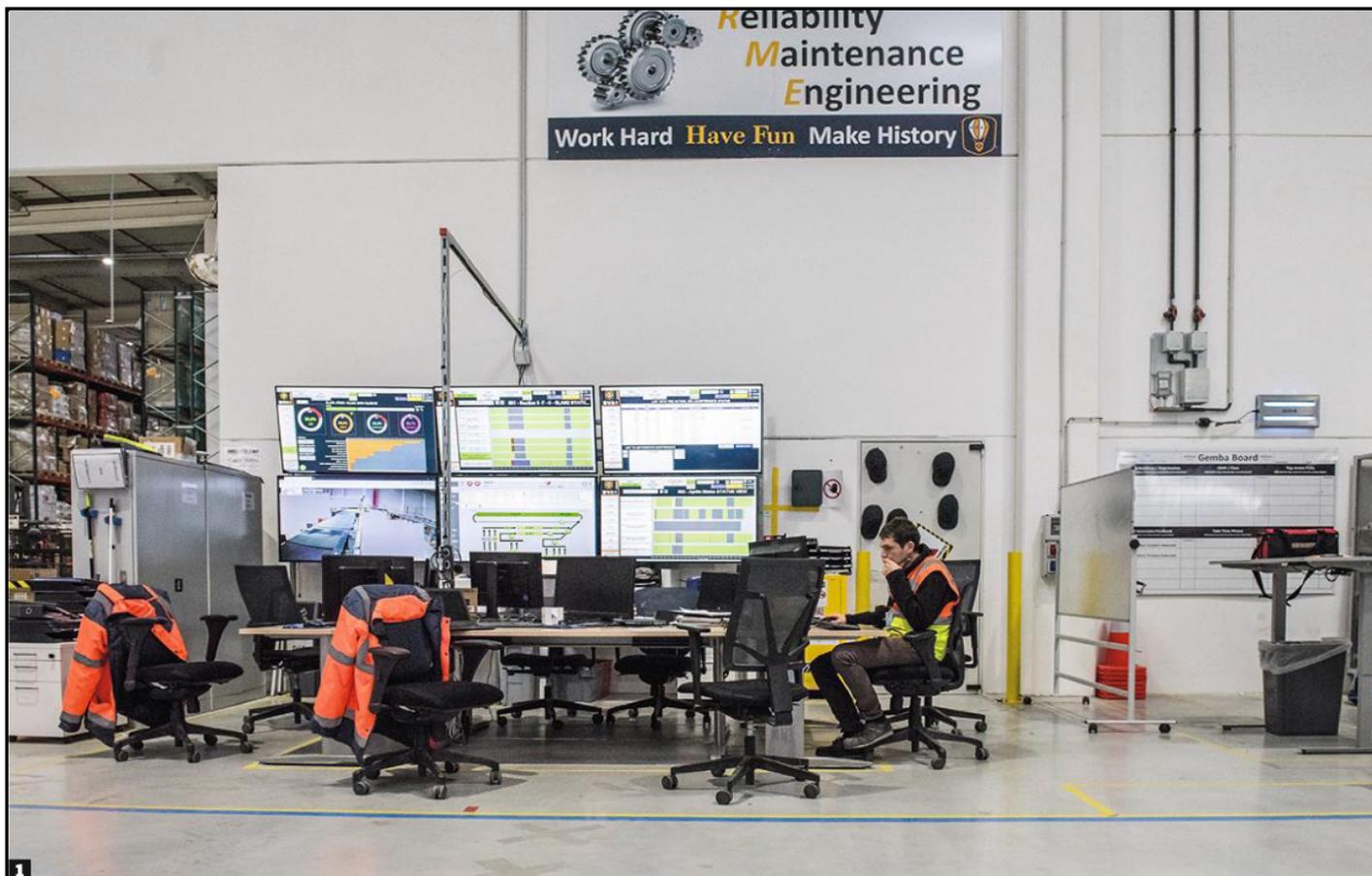
**(2)** Après avoir laissé leurs affaires et leur téléphone au vestiaire, les « associates » doivent enfiler des gilets réfléchissants et des chaussures de sécurité.

**(3)** Chez Amazon, les règles de sécurité sont affichées partout.

**(4)** À l'approche des fêtes, 7 500 intérimaires ont été embauchés au sein des cinq sites hexagonaux de l'entreprise.







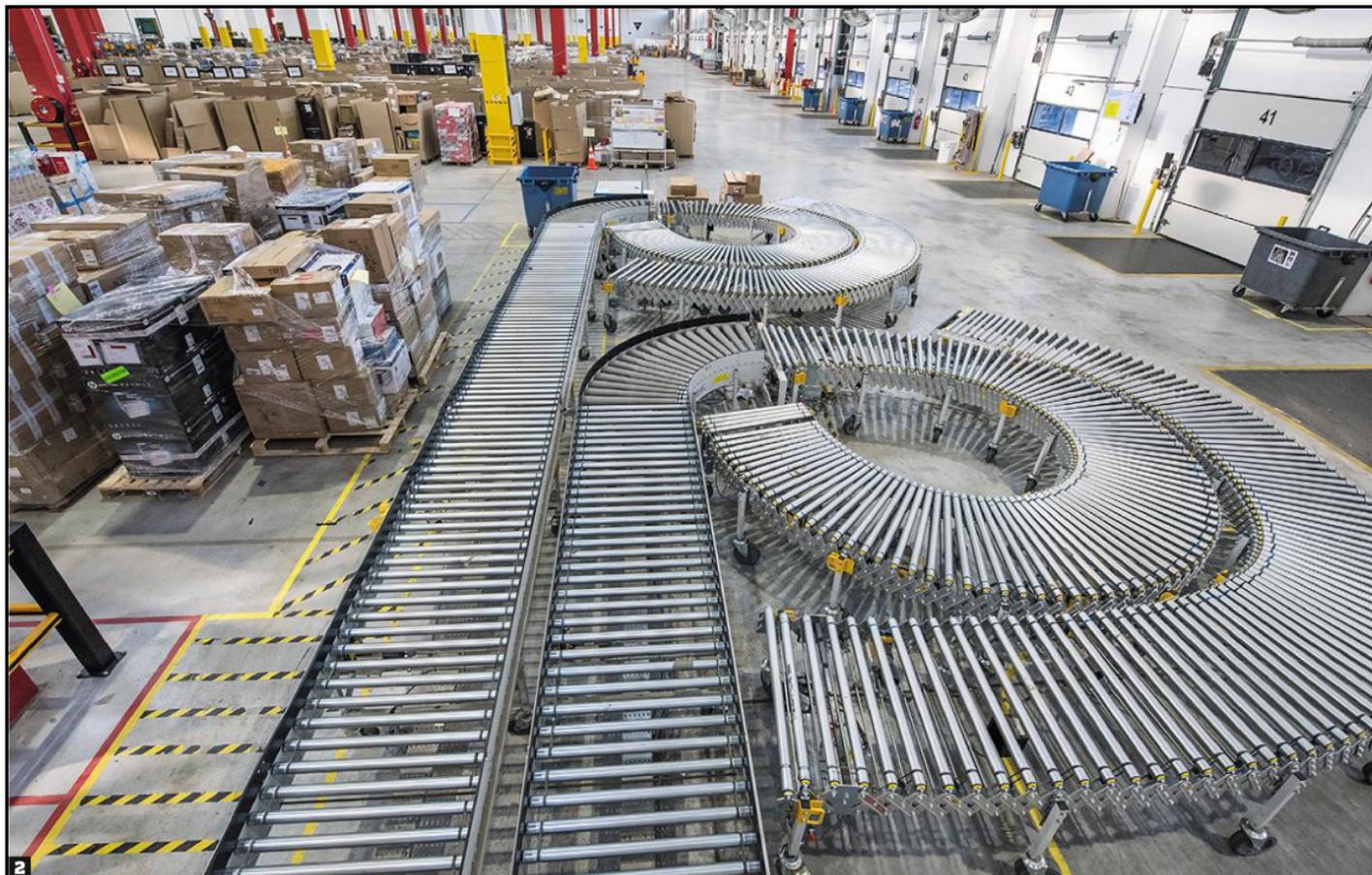
1

- (1) « *Work Hard, Have Fun, Make History* » (Travailler dur, s'amuser, écrire l'histoire) est la devise de Jeff Bezos, créateur de la firme.  
 (2) Chez Amazon, de nombreux processus sont automatisés.  
 (3) Affecté à la réception, Noman travaille debout.  
 (4) Quant à Alexandre, il va chercher les objets rangés jusqu'à 12 mètres de haut.

**E**ntre les champs fraîchement labourés et la petite ville pavillonnaire de Boves (Somme), l'immense entrepôt gris au liseré jaune dénote. C'est pourtant ici, à 12 kilomètres d'Amiens, qu'Amazon a inauguré, en octobre 2017, son plus grand site français : un bâtiment de 107 000 m<sup>2</sup>, l'équivalent de 26 terrains de football. En ce frais vendredi de novembre, il n'est que 5 h 30, mais déjà un flot continu de voitures pénètre sur le parking : les équipes de jour arrivent pour relayer celles de nuit. Depuis le début du mois, 24 heures/24, des petites mains préparent et emballent quotidiennement les centaines de milliers de colis commandés sur Amazon, dont l'immense majorité finira au pied du sapin. Pour le site marchand américain, qui fêtera ses 25 ans en 2019, la période qui précède Noël est la plus importante de l'année. Une hausse d'activité appelée « peak » : un mot, comme de nombreux autres dans l'entreprise, qui n'est pas traduit, afin de faciliter les échanges internationaux. « *Nous envoyons deux fois plus de commandes lors des deux derniers mois de l'année*, explique Olivier Pellegrini, directeur général du site, déjà sur le pont. *Pour y faire face, en plus des 350 "associates" [nom donné aux salariés, NDLR] en CDI, nous avons recruté 490 intérimaires. Entre les équipes de jour, du soir et de la nuit, l'activité ne s'arrête jamais !* » Pour entrer dans « l'entrepôt du père Noël », il faut franchir d'imposants tourniquets : chacun doit montrer patte blanche.

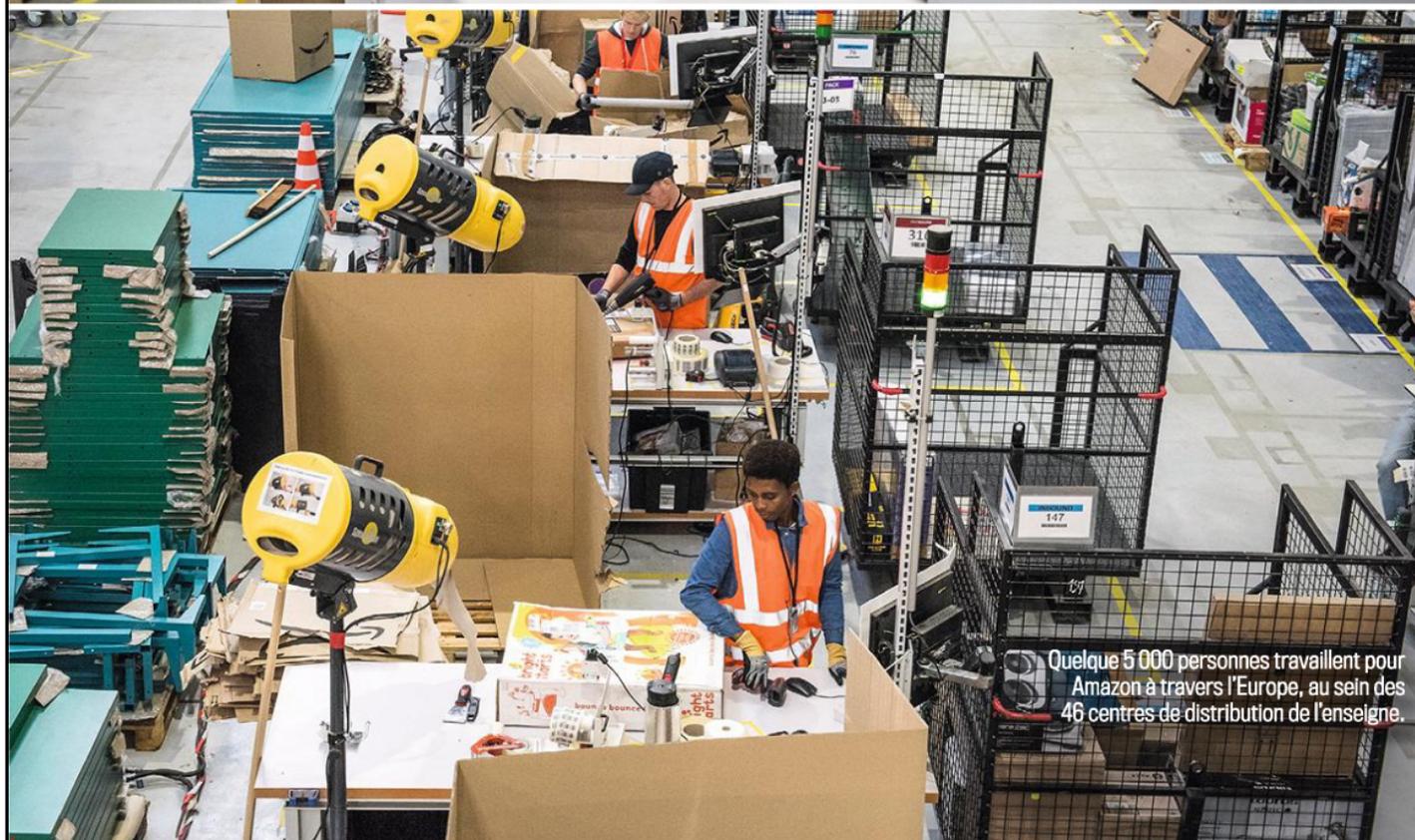
Dans la queue, nous rencontrons Noman, 23 ans, élégant dans sa chemise noire et orange à carreaux. Après avoir enfilé des chaussures de sécurité et un gilet orange fluo, il file à son poste. Noman est à la « receive » (la réception) : il ouvre les palettes déposées sur l'un des 77 quais de déchargement par des camions venus de toute l'Europe. « *Les entreprises nous livrent leur stock*, indique-t-il en découpant la Cellophane d'une palette de poupées. *Après avoir vérifié le contenu, nous en gardons une partie ici et nous répartissons le reste entre nos autres sites, pour livrer nos clients plus rapidement.* » Outre celui de Boves, Amazon compte quatre centres de distribution et de tri répartis sur l'ensemble de l'Hexagone : à Saran (Loiret), à Montélimar (Drôme), à Chalon-sur-Saône (Saône-et-Loire) et à Lauwin-Planque (Nord). Le but ? Pouvoir stocker, préparer et livrer le plus rapidement possible les commandes passées en ligne. « *Le site de Boves est spécialisé dans les produits de grande taille* », précise Noman, tout en déposant un lot de poupées sur un chariot grillagé bleu.

Les palettes encore emballées vont être acheminées pour la « stow » (la mise en stock). C'est le travail d'Éric, 59 ans, qui vient les récupérer avec son chariot élévateur rouge. Cet ancien ouvrier d'un fabricant de pneus, licencié après trente-cinq ans de maison, a été embauché en CDI en juin dernier. Comme ses nouveaux collègues, il a signé un contrat de 35 heures, effectuées en alternance : une



**Afin d'optimiser les espaces de stockage, les produits sont rangés de façon aléatoire**





## Pendant deux mois, pour faire face au pic d'activité, les effectifs sont doublés et des équipes de nuit mises en place

semaine le matin (de 5 h 40 à 13 h 05), l'après-midi (de 13 h 20 à 20 h 30). « Une aubaine à mon âge », estime le magasinier, casquette coquée vissée sur la tête. Après avoir chargé la palette, Éric la dirige vers la partie destinée au stockage : des dizaines et des dizaines de grandes étagères qui s'élèvent à 12 mètres de haut. « Tout est informatisé, c'est magique », s'amuse-t-il, en passant un terminal sur le flashcode. Pour la palette de poupées, direction le deuxième étage, entre un lot de boîtes à pharmacie et des machines à café. Une erreur de rangement ? « Pas du tout : chez Amazon, les produits ne sont pas stockés par catégorie, mais de façon aléatoire, en fonction de la place disponible, révèle-t-il. Cela permet d'optimiser les espaces de rangement et ça évite aux préparateurs de com-

mandes de parcourir des kilomètres : les clients effectuent souvent leur commande en mélangeant les catégories. »

Dans l'allée arrive Alexandre, 24 ans. C'est ce que l'on appelle un « picker » : il va prélever les uns après les autres les produits commandés par les clients. Pour cela, il pilote un chariot élévateur équipé d'une sorte de cage. Cette base mobile éclairée lui permet d'aller chercher les produits en hauteur, sans risquer de tomber. « Même si je n'ai pas le vertige, je dois être harnaché pour éviter tout accident », précise-t-il, en allant récupérer une voiture télécommandée à 10 mètres de haut. Ici, personne ne plaisante avec la sécurité. Indiquées à l'aide de pictogrammes jaunes et noirs, les règles sont affichées partout... Jusque sur la porte des toilettes ! Une sonnerie retentit : c'est l'heure de la pause déjeuner, de 30 minutes. La cantine, un espace clair et coloré, se remplit peu à peu des salariés. La grande

majorité semble avoir moins de 40 ans, et la moitié sont des femmes. Incontestablement, l'ambiance est conviviale. Ce jour-là, une animation a été organisée autour du film *Les Bronzés font du ski* : les équipes ont été invitées à se déguiser sur ce thème et une tartiflette est offerte par la direction. « Quelle est la couleur de la combinaison de Jean-Claude Dusse ? », demande l'animateur, qui fait gagner des cadeaux. « La période est intense. Nous faisons en sorte que l'ambiance soit détendue pour que tout le monde reste motivé », assure Olivier Pellegrini, barbe de trois jours et lunettes en métal.



Le centre de Boves est construit sur un terrain de 200 000 m<sup>2</sup> au milieu de terres agricoles.

À la reprise du travail, nous suivons Alexandra, 32 ans, qui s'occupe du « pack », c'est-à-dire de la mise en carton des commandes. « Je scanne le code-barres et l'ordinateur me détaille les produits, explique-t-elle. En fonction de leur taille et du poids

total, il m'indique aussi quel carton utiliser. En cas de forme moins courante, une pagaie ou une guitare par exemple, une machine en fabrique un sur mesure en quelques secondes. » Après avoir été vendeuse pour les chocolats Trogneux (de la famille de Brigitte Macron, une institution d'Amiens, NDLR), elle apprécie d'avoir pu évoluer en seulement quelques mois. « J'apprends de nouvelles choses tous les jours car la polyvalence est encouragée, se réjouit-elle en attrapant un camion de pompiers. Bien sûr, c'est bruyant, c'est un peu physique car je suis souvent debout, mais c'est comme dans n'importe quelle entreprise de logistique. Surtout, je trouve que nous sommes bien traités : l'ambiance est sympa et le salaire vraiment correct. » Alexandra ferme le carton flanqué d'un sourire et le dépose sur un tapis roulant, en direction des quais de chargement. Une fois dans le camion, il partira pour l'un des 185 pays

livrés de l'entrepôt de Boves. Jusqu'au réveillon, l'ensemble des salariés d'Amazon reste sur le pied de guerre : selon les zones géographiques, les clients peuvent faire leurs emplettes jusqu'au 24 décembre, 23 heures, et être livrés dans l'heure ! Toute la magie de Noël, version XXI<sup>e</sup> siècle ? **C.L.**

### AMAZON EN CHIFFRES

**26 %** de plus que le Smic : c'est le salaire chez Amazon au bout de 2 ans. S'y ajoute un 13<sup>e</sup> mois, une participation, des actions...

**1 400**, c'est le nombre de marques de jouets et de jeux vendues sur Amazon, soit plusieurs millions de références au total. Incontestablement le plus grand catalogue de Noël au monde !

**2 millions** de produits ont été commandés lors du Black Friday 2017, l'événement commercial qui marque le début de la période des fêtes. Les commandes se sont succédé à un rythme de 1 400 unités par minute ! C'est 40 % de plus qu'en 2016.

**250 millions**, c'est le nombre de références présentes sur amazon.fr

**37,4 millions** d'internautes français ont déjà fait des achats en ligne, soit près de 9 sur 10 (86,2 %), âgés de 15 ans et plus. Cela représente 488 000 cyberacheteurs de plus qu'il y a un an.

Source : l'Observatoire des usages Internet de Médiamétrie du deuxième trimestre 2018.