

FOSSOYEUR : MODE D'EMPLOI

AMAZON, les dessous d'un e-commerce aux méthodes litigieuses

Bien plus discret que Steve Jobs ou Bill Gates, Jeff Bezos n'en est pas moins ambitieux. Richard L. Brandt lève le voile sur le parcours de l'homme et l'histoire de son empire dans son ouvrage *Amazon, les secrets de la réussite de Jeff Bezos*, publié aux Editions Télémaque. Si Jobs et Gates ont investi dans un domaine qu'ils appréciaient et connaissaient, Bezos lui n'a d'affinité qu'avec la finance. Son rêve : devenir le plus grand distributeur du monde. En quête d'un produit phare pour réussir son opération de concentration, il choisit le produit livre. Les premiers livres sont vendus avec une remise de 30%, donc à perte. Amazon est rapidement moins cher que les librairies traditionnelles. Puis Amazon met sur le marché le lecteur de livres numériques, Kindle : « Il y a des gens qui aiment encore l'odeur de renfermé des livres, la fraîcheur de l'encre sur les pages ou le confort d'un bon gros livre considéré comme un vieil ami. Pas Bezos. "Ça m'énerve quand je suis obligé de lire un livre en papier, parce que ce n'est pas aussi pratique, se plaint-il. Tourner les pages... Le livre se referme toujours au mauvais moment." ». Les amis du livre seraient tentés de lui offrir un marque-page, ce mesquin petit cartonné que les visiteurs de tous âges du Salon du livre s'arrachent et collectionnent... Bezos insiste : le Kindle n'est ni plus ni moins qu'une forme supérieure de livre. Les spécialistes du marché estiment aujourd'hui que sur 4 e-book vendus, 3 le sont par Amazon.

Si Amazon a débuté comme vendeur de livres en ligne, la société s'est vite diversifiée : disques, musique en téléchargement, DVD, appareils photos numériques, informatique, électroménager, bijoux, chaussures, produits de beauté... Elle a également acquis diverses entreprises, telles que IMDB (International Movie Data Base), Mobipocket (livres électroniques), Zappos (chaussures), Love films (jeux vidéo et DVD), Alexa (informations sur le trafic du Web), Snap Tell (application permettant la reconnaissance d'un produit et qui redirige vers Amazon)*, Kiva Systems (solution automatisée de gestion de réserves)... et a développé une plateforme de gestion d'entrepôt de données (Amazon Web Services, qui compte parmi ses clients la Nasa). Chaque acquisition a une fonction circonstanciée, qui va de l'absorption du concurrent à l'élimination des emplois dans les entrepôts.

Tandis que grandes et petites enseignes ferment les unes après les autres, vaincues par le mastodonte, Amazon fait depuis quelques mois régulièrement la une : procès avec le Syndicat de la librairie française, campagnes de boycott aux Etats-Unis, en Angleterre et en Allemagne, dénonciations des conditions de travail, de la politique de prix qui peut varier selon le visiteur, évasion fiscale...

*(vous êtes dans un magasin, un produit vous intéresse : vous le photographiez avec votre mobile et vous êtes instantanément sur la page Amazon du dit-produit. Le marchand physique sert ainsi de point de démonstration d'un produit inévitablement moins cher en ligne)

EVASION FISCALE

Si Google transfère une partie de ses profits aux Bermudes, Amazon a en Europe choisi le paradis fiscal du Luxembourg, évitant ainsi de payer plus de 2 milliards d'impôts dans cette zone.

Le fonctionnement de l'évasion fiscale : alimenter une banque suisse qui elle-même investit en leurs noms dans des fonds d'investissement luxembourgeois, irlandais ou des îles Caïmans. L'argent devient ainsi intraçable. Le groupe joue sur le prix des échanges de biens entre maison mère et filiales. Afin d'alléger les taxes, les profits sont alloués aux entités créées dans ces pays ou dans les colonies à faible taxation sur les bénéfices (Bermudes, îles Caïmans, îles Vierges britanniques, Antilles néerlandaises, Samoa...). « Quant aux coûts, ils sont domiciliés dans des pays à haute fiscalité pour gonfler les frais généraux (ouverture d'une plateforme de 2500 employés en France). En vue de faciliter ces opérations, banques, cabinets d'avocats ou commissaires aux comptes montent au profit de ces groupes des coquilles vides destinées à structurer les transactions. » (Le Monde 05/12/2012)

Pour ceux que cela amuse, les comptes 2011 de la filiale luxembourgeoise sont disponibles ici (en pdf sur ce lien : <http://www.bfmtv.com/economie/exclusif-amazon-na-paye-3-3-millions-dimpots-france-381470.html>) (<http://fr.scribd.com/doc/114614219/Resultats-2011-Amazon-Luxembourg>) : ils sont pour le moins succincts. L'analyse montre par exemple que « la marge est délibérément plombée par des restructurations intra-groupe. Par exemple, 5,5% du chiffre d'affaires est absorbé par d'"autres charges opérationnelles, qui consistent principalement en des royalties et des accords de licences auprès de tiers et de sociétés affiliées au groupe". Ou encore 45 millions d'euros par an sont dépensés en paiement d'intérêts sur un prêt intra-groupe. » (BFMTV <http://www.bfmtv.com/economie/exclusif-amazon-na-paye-3-3-millions-dimpots-france-381470.html>). La filiale Amazon EU SARL est détenue par une autre filiale luxembourgeoise, Amazon Europe Holding Technologies SCS, nettement plus rentable (302 millions d'euros de bénéfices). Celle-ci est elle-même détenue par trois filiales d'Amazon immatriculées au Delaware. Mais de 2005 à 2009, Amazon Europe Holding Technologies SCS était détenue à 97% par une autre filiale d'Amazon baptisée ACI Holdings Limited et immatriculée à Gibraltar, autre paradis fiscal.

(Lire plus sur l'évasion fiscale : <http://www.paperjam.lu/article/fr/sur-la-piste-de-l-evasion-fiscale-au-luxembourg>)

Plusieurs pays remettent en cause la légalité de tels processus, opaques et complexes. L'administration fiscale britannique a ouvert une enquête sur les activités d'Amazon en Europe. En France, le fisc a notifié à la filiale française un redressement de 200 millions d'euros pour les exercices 2006 à 2010 et portant sur "*l'allocation des bénéfices entre filiales étrangères*".

Mi-novembre 2012, plusieurs quotidiens relayent la même information : « Le distributeur devrait ainsi près de 200 millions d'euros au fisc français d'arriérés d'impôts, intérêts et pénalités comprises, sur sa déclaration à l'étranger (au Luxembourg) de chiffre d'affaires réalisé en France, entre 2006 et 2010. » (source Reuters <http://www.reuters.com/article/2012/11/12/amazon-tax-france-idUSL5E8MCGY420121112>)

Selon Euromonitor, analyste de marchés, le chiffre d'affaires réel qu'Amazon réalise en France se situe autour de 1,63 milliard d'euros, alors que seuls 110 millions sont déclarés... En 2011, le site n'a payé que 3,3 millions d'euros d'impôts à la France. Amazon ne déclare dans l'Hexagone qu'un chiffre

d'affaires ridicule : 110 millions d'euros. Dès lors, le bénéfice net est très faible: 5 millions d'euros, et donc l'impôt sur les bénéfices aussi.

Les Anglais, outrés par l'évasion fiscale ont lancé peu avant Noël une campagne de boycott qui a été suivie et a ravi les libraires indépendants.

En France, la campagne ne devrait plus tarder. Grandes et petites enseignes ne tiennent plus : le fait qu'Amazon ne paie pas de TVA en France et ne facture pas la livraison des livres, contournant ainsi la loi française sur le prix unique du livre, introduit une distorsion de concurrence insurmontable.

AMAZON ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail chez Amazon avaient déjà été dénoncées aux Etats-Unis en décembre 2011, faisant perdre à Amazon des milliers de clients (certes la perte s'élevait pour Amazon à 9 millions de dollars, mais au regard des 34 milliards de ventes enregistrées en 2010...). L'Europe, à travers l'implantation de plateformes sur son territoire, découvre à son tour les conditions scandaleuses.

Une journaliste du Sunday Times a infiltré les rangs du personnel d'un centre d'expédition dans le Bedfordshire, au nord de Londres. Embauchée pour emballer les colis, elle a raconté dans l'édition du 14 décembre 2012 les règles auxquelles doivent se plier les salariés d'Amazon Grande-Bretagne. « Payé à un salaire d'heure légèrement supérieur du minimum salarial, l'employé est tenu de travailler quasiment sept jours sur sept, puisqu'il est obligé d'assurer une permanence de nuit entre le samedi soir et le dimanche matin. Durant son service de huit heures par jour, il n'a que deux pauses de 15 et 20 minutes chacune, et se doit de signaler à son supérieur toute pause toilettes. En cas de maladie, l'entreprise décourage tout arrêt, même avec un justificatif médical. Si l'employé s'absente tout de même, la direction lui donne un point de pénalité. Il en est de même pour tout retard ou absence. Six points de pénalité peuvent entraîner un licenciement. »

Plus récemment, Amazon fait scandale en Allemagne : un reportage accablant diffusé par la chaîne allemande ARD dénonce « l'esclavage moderne » du « système Amazon ». Le Monde du 19 février 2013 : « Ce que cache la facilité d'un achat sur Amazon est à voir dans le reportage, accessible sur le site de la chaîne ARD. Deux journalistes [infiltrés] filment le sort de 5000 intérimaires recrutés pour assurer le pic des commandes précédant la période de Noël ». Amazon est accusé de faire surveiller son personnel par des néo-nazis employés par une société nommée HESS (*sic*) qui « surveillent les saisonniers sur leur lieu d'hébergement, fouillent leurs chambres, inspectent leurs effets personnels ». Le document dénonce également « les conditions de travail des intérimaires travaillant dans les centres logistiques d'Amazon, parmi lesquels de nombreux immigrés étrangers, notamment Espagnols qui ont quitté leur pays frappé par la crise, pour travailler en Allemagne. Selon l'ARD, des centaines de travailleurs, arrivés en Allemagne par bus, ont été l'objet de fausses promesses de salaires, leur rémunération effective étant inférieure de plus de 10% à celles annoncées ». Amazon a réfuté les chiffres avancés dans le reportage. Mais dans les trois jours, Amazon a rompu son contrat avec l'agence de sécurité incriminée et la ministre allemande du Travail, Ursula von der Leyen, a annoncé le

lancement d'une enquête sur les conditions de travail de ces employés saisonniers. « Il y a un fort soupçon, il va donc falloir examiner les faits attentivement », a déclaré la ministre au journal Welt am Sonntag. Tandis que certains éditeurs mettent fin à leur référencement sur le site, des centaines de clients ont déclaré avoir supprimé leur compte. Une campagne de boycott s'organise.

(sources : AFP 15 février 2013, Le Parisien 18 février 2013, Le Monde 19 février 2013)

On pourra également lire avec intérêt le livre de Jean-Baptiste Malet *En Amazonie: infiltré dans le "meilleur des mondes"* qui s'est fait embaucher en décembre 2012 dans un entrepôt logistique en tant que travailleur de nuit et nous entraîne de l'autre côté de l'écran, une fois la commande validée. L'acheteur ne pourra plus dire qu'il ignorait tout de la condition faite aux « amazoniens »...

AMAZON, LES SUBVENTIONS D'ETAT ET DES COLLECTIVITES

Mais le plus beau, c'est que fin novembre dernier on apprenait qu'Amazon se voyait accorder 1,125 million d'euros d'aides publiques pour la création de 250 emplois dans sa plate-forme de Sevrey (Saône-et-Loire) ! Au total, l'entreprise américaine percevra 3400 euros par emploi. Et l'État pourrait même gonfler cette somme d'un montant de 1000 à 2000 euros par emploi... Et c'est sans compter que la zone d'activité sur laquelle sera implanté l'entrepôt a déjà bénéficié d'aides publiques.

Résumons : Bercy réclame 200 millions d'arriérés d'impôts tandis que le Conseil régional de Bourgogne accorde 1,125 millions de subventions. Et ce n'est pas tout ! Amazon a annoncé en grande pompe la création de 2500 emplois à Lauvin-Planque (Nord). Cette région, dévastée par le chômage (16%) se félicite de cette implantation, ainsi qu'Arnaud Montebourg, ministre du Redressement productif (conférence de presse à Sevrey juin 2012). Les aides devraient suivre la même procédure...

AMAZON, LE FISC ET LES EMPLOIS OTAGES

Le géant du commerce sur Internet assure qu'il contestera - en justice si nécessaire - la demande du fisc français, qui porte sur les exercices fiscaux de 2006 à 2010 (les 200 millions). « Nous sommes en désaccord avec l'évaluation présentée et nous avons l'intention de la contester vigoureusement », a expliqué Amazon dans un document accompagnant ses résultats financiers.

Amazon a en effet de l'expérience en matière de « contestation ». Aux Etats-Unis, en 2010, lorsque le fisc est venu lui réclamer 214 millions d'euros d'arriérés d'impôts, Amazon a menacé de fermeture une plateforme du Texas pourvoyant 2500 emplois (source : [quand le fisc est venu lui réclamer 214 millions d'euros d'arriérés d'impôts en 2010.](#)). En avril 2012, l'état du Texas renonçait en échange du maintien de la plateforme et la promesse de nouvelles embauches. Au même moment, Amazon achète Kiva, une entreprise qui fabrique des robots spécialement conçus pour la manutention, capables de soulever et déplacer des colis quasiment sans intervention humaine... Voilà qui résoudra le problème des salariés humains.

AMAZON ET LES PRIX VARIABLES SELON LE PROFIL DES VISITEURS

Parmi les pratiques questionnables de ce géant de la vente en ligne, citons également celle consistant à proposer selon le visiteur un prix de vente variable, pratique dénoncée par CNN Law Center en 2005 (<http://edition.cnn.com/2005/LAW/06/24/ramasastry.website.prices/>). Grâce à Internet, l'internaute peut rapidement comparer les prix de différentes enseignes. Mais cela permet également aux logiciels de « price-customisation » prisés des e-commerçants de collecter et recouper des informations détaillées sur les habitudes d'achat, les préférences et les ressources financières des clients. Ainsi, lorsque vous achetez un ordinateur ou un DVD en ligne, vous pouvez payer plus cher -ou moins cher- qu'un autre client achetant le même article sur le même site au même moment ! En effet, les informations compilées sur vous suggèrent que vous seriez enclin à payer plus -ou moins- que d'autres pour cet article. Vous n'êtes pas de ceux qui creusent la toile à la recherche du meilleur prix, vous êtes plutôt fidèle, vous achetez sur le site malgré une meilleure offre concurrentielle (vos cookies en attestent) : vous avez toutes les chances de vous voir proposer un prix plus élevé. Cette pratique est appelée en jargon « personnalisation du prix » ou « prix dynamique ». Avec l'établissement croissant de profils de consommateurs en fonction de leurs habitudes de surf et d'achat, le « prix dynamique » a un bel avenir devant lui !

Face à toutes ces pratiques, plusieurs questions se posent : alors que plans de rigueur et propositions de taxations sont rabâchées aux oreilles des français à longueur de JT, comment l'Etat français peut-il accepter et cautionner de tels agissements ? A quoi ressembleront les rues quand les commerces de proximité auront fermé ? Lorsque la concentration aura atteint son apogée, quelle sera la politique d'Amazon vis-à-vis de ses fournisseurs ? Quid de la diversité culturelle, de la culture non « rentable » ? Comment ne pas se sentir grugé par le « prix personnalisé » ?

La situation de monopole s'accroît avec le nombre d'achats effectués sur Amazon. Commerçant, client, employé, fabricant, distributeur, Etat... nous avons tous à y perdre. Il est temps de réagir. Ne pas agir c'est aider à l'enterrement de nombreux commerces qui font la richesse des villes. Faisons circuler ce texte autour de nous, diffusons-le à toutes nos connaissances : refusons d'être victimes, dénonçons ces procédés scandaleux.

LIRE AUSSI

» http://www.lepoint.fr/economie/la-concurrence-affaiblie-amazon-augmenterait-ses-prix-05-07-2013-1701018_28.php

» [Amazon va créer 2500 emplois dans le Nord](#)

» [Après Google, Amazon dans le collimateur du fisc français](#)

» <http://www.20minutes.fr/economie/1069643-campagne-boycott-contre-amazon-grande-bretagne>

» http://articles.mcall.com/2011-12-23/news/mc-amazoncom-boycott-thousands-boycott-amazoncom--20120123_1_amazon-s-breinigsville-amazon-warehouse-worker-boycott

» [Un prix à la tête du client ? http://marketing-internet.com/articles/strategie/prixclient.html](http://marketing-internet.com/articles/strategie/prixclient.html)

EXPRESS : [Bozar Shop](#) était le magasin lié au Palais des Beaux-Arts de Bruxelles : Gilles Martin, directeur de la librairie Joli Mai, à Bruxelles commente la récente fermeture : « En tant que libraire, on ne peut pas avoir tous les articles qu'Amazon propose. Et cela interpelle, notamment parce qu'Amazon est une société basée au Luxembourg, qui ne paie pas d'impôts, et impose des conditions de travail horribles à ses employés. Ce n'est pas l'optique des libraires indépendants. » Et d'ajouter : « C'est surtout une question de politique fiscale. On parle tout le temps d'ArcelorMittal et tout ça, mais Amazon ou Google sont aussi des entreprises qui ne paient pas d'impôts en Belgique, alors qu'ils y font du profit, et causent des dégâts chez les commerçants. » (PTB, 4 février 2013)