

Comment Amazon réduit ses petits vendeurs au silence



Article rédigé par Marianne, le 14 novembre 2020

Source [Marianne] Entre 2014 et 2019, ils ne sont que 163 à avoir osé attaquer le premier site mondial d'e-commerce. Parmi eux, un Français. Mal lui en a pris. Plongée dans un système bien rodé qui enterre les réclamations, épuise les plaignants et finit par les transformer en accusés.

Derrière ses lunettes fines, le regard bleu acier est déterminé. Grand gaillard de 47 ans, Pierre-André Divisia affiche la sérénité de ceux qui ont beaucoup bourlingué et à qui on ne la fait pas. Pourtant, cet ancien responsable dans les télécoms, expatrié à Taïwan, a bel et bien l'impression de s'être fait avoir. Au point de vivre un véritable cauchemar entamé quatre ans auparavant. Depuis ce jour de 2016 où une de ses deux palettes de cadenas d'une valeur de 10000 euros s'est égarée en Allemagne dans un entrepôt d'Amazon *.

« Je n'ai rien contre cette entreprise, je trouve le concept efficace, prévient-il d'emblée. Si elle est devenue la première compagnie mondiale d'e-commerce, c'est aussi grâce à des millions de marchands comme moi. J'avais commencé à travailler avec eux en 2014, tout roulait, mon chiffre d'affaires augmentait. J'en étais arrivé à quelque 120000 euros par an. Et puis il y a eu ce bug... » En l'occurrence, un scan mal ou pas effectué. Malgré le bon de livraison du transporteur qui indique bien la quantité correcte livrée en Allemagne, la palette disparaît dans les limbes du géant du commerce en ligne.

Pour Pierre-André Divisia, le chemin de croix commence. Il contacte la plateforme censée prendre en charge les litiges. Mais impossible d'obtenir un interlocuteur unique. Chaque message finit entre les mains d'un employé, puis d'un autre quelque part dans le monde... Une organisation tentaculaire qui implique des centaines de personnes sans qu'aucune ne gère le dossier de A à Z. *« Ces préposés doivent travailler selon des systèmes de quota de réponses dans un temps très court, explique, non sans amertume, Pierre-André Divisia. La tentation est alors grande d'expédier les demandes en donnant des réponses incomplètes, qu'un prochain employé, plus ou moins compétent et volontaire, repassera, telle une patate chaude, à un autre. »*

Retrouvez l'intégralité de l'article [en cliquant ici](#)

14/11/2020 07:00