


Nom de la source

La Croix (site web)

Type de source

Presse • Presse Web

Périodicité

En continu

Couverture géographique

Nationale

Provenance

France

Jeudi 10 octobre 2019

La Croix (site web) • 838 mots

Acheter sur Amazon, on arrête??

Alice Le Dréau

A **amazon**, le numéro un mondial du commerce en ligne, est régulièrement pointé du doigt pour sa position hégémonique sur le marché, les conditions de travail imposées à ses salariés et sa pratique de l'optimisation fiscale. Face à cela, en tant que clients plus ou moins réguliers d'**Amazon**, sommes-nous des consommateurs responsables??

Amazon, c'est l'histoire d'un incontournable du numérique affichant un chiffre d'affaires de 233 milliards de dollars en 2018, une croissance à deux chiffres et plus de 20 millions de clients en France. Voilà pour le côté pile. Côté face, le numéro un mondial du commerce en ligne - et l'un des deux A de l'anagramme Gafam, désignant également les autres géants du numérique Google, Apple, Facebook et Microsoft - se retrouve régulièrement pointé du doigt pour sa position hégémonique sur le marché, les conditions de travail imposées à ses salariés et sa pratique de l'optimisation fiscale, lui permettant de minimiser le montant de ses impôts en France, eu égard à ses bénéfices.

Le dilemme posé, que faire??

Dès lors, acheter sur **Amazon**, est-ce valider un modèle économique que d'autres jugent contestable?? Ou, pour mieux dire, en achetant sur **Amazon**, suis-je un consommateur responsable?? Pour Dominique Roux, professeure de marketing spécialisée dans la résistance

des consommateurs, «?la question dépasse **Amazon** et peut s'appliquer à toute entreprise dont on considère qu'elle viole nos principes éthiques en matière de droit du travail, de souffrance infligée à certaines populations, de souffrance infligée aux animaux, ou encore de respect environnemental?». Le dilemme posé, que faire??

Amazon, 25 ans de croissance pour le géant du commerce

«?Dans l'absolu, un consommateur est libre de choisir son fournisseur?», note Dominique Roux. Dans l'absolu. Car «?un des atouts d'**Amazon** est son immense catalogue?», poursuit l'experte. Celui-ci joue sur l'effet dit de la longue traîne, en proposant un ensemble de produits dont la demande est faible mais dont le chiffre d'affaires cumulé est non négligeable, alors que le modèle classique des marchands repose généralement davantage sur l'offre de produits très demandés (par exemple, les best-sellers en librairie). Résultat?: **Amazon** est une caverne d'Ali Baba. On peut y commander n'importe quoi sans se déplacer. De n'importe où. À n'importe quelle heure. Et à des prix attractifs?!

Consommer autrement demande certains efforts

Premières questions à se poser, donc, pour le consommateur qui songerait à lâcher **Amazon**?: quels sont mes autres choix?? Vais-je me rendre chez mon commerçant de proximité?? Privilégier

© 2019 La Croix (site web). Tous droits réservés.
Le présent document est protégé par les lois et conventions internationales sur le droit d'auteur et son utilisation est régie par ces lois et conventions.

PubliC Certificat émis le 11 octobre 2019 à Université-de-Reims-Champagne-Ardenne à des fins de visualisation personnelle et temporaire.

news-20191010-LCB-046

l'occasion, l'emprunt, le faire moi-même?? Vais-je me tourner vers un autre fournisseur en ligne, plus éthique à mes yeux?? D'ailleurs, qu'est-ce qui fait qu'une entreprise est éthique pour moi?? Le made in France?? Les conditions de travail?? Bien entendu, ces choix ne seront pas les mêmes si l'on habite dans une ville bien équipée ou un endroit plus isolé, si l'on est doté de moyens financiers étendus ou limités.

Dans tous les cas, consommer autrement demande quelques efforts. Autre question à se poser, alors?: c'est bien joli, les grands principes, mais a-t-on la possibilité de supporter ces efforts?? Généralement, c'est à ce moment-là que la situation se complique. Renoncer à Amazon, c'est ainsi «?impossible?» pour Marie, 40 ans, un métier dévorant et deux enfants. Elle culpabilise, pourtant. «?Mais que voulez-vous, le samedi, au lieu de courir les boutiques pour trouver ce que je veux, je fais des puzzles avec mes filles?! Sans Amazon, je n'aurais plus de vie.» Pour elle, le critère de choix le plus important est le gain de temps.

Vouloir et pouvoir sortir de sa zone de confort

Plus militants, plus patients ou simplement plus résistants, d'autres assumeront les efforts. Encore faut-il vouloir et pouvoir sortir de sa zone de confort. Alors, avant de parler boycott, si l'on veut changer sa manière de consommer, on peut déjà essayer de modifier, en douceur, ses habitudes?: en testant d'autres lieux d'achat?: en réapprenant à attendre 72 heures avant d'être livré?: en réfléchissant au besoin réel d'acheter tel ou tel objet. Si certaines dérives des Gafam nous crispent, on peut aussi interpellier les décideurs?: «?Le droit, accompagné de sanctions fiscales ou

économiques, peut se révéler un bon moyen de pression, et contraindre à se mettre en conformité avec la loi?», rappelle Dominique Roux.

Les Gafa, trop gros pour survivre

Sans oublier que si une entreprise est décriée dans ses méthodes, elle est et reste néanmoins un employeur. Et c'est un véritable dilemme qui se pose là, bien au-delà d'Amazon. Faut-il rayer de la carte un acteur qui fournit du travail, même dans des conditions contestables, ou le conserver parce que ce travail disparaîtrait complètement avec lui??

Une entreprise, même puissante, demeure d'ailleurs soumise à la concurrence. «?Si les attentes de clients en recherche d'une plus grande éthique ne sont pas satisfaites, une autre entreprise investira le créneau?», pointe Dominique Roux. Conséquence?: une perte de marché pour l'entreprise contestée qui, à mesure que son image sera écornée, se retrouvera «?condamnée à changer?». Évidemment, cela implique de parier sur le long terme.

Vous voulez que nous évoquions un dilemme éthique?? Partagez-le sur hebdolacroix@bayard-presse.com

Cet article est paru dans La Croix (site web)

<https://www.la-croix.com/Economie/Entreprises/Acheter-Amazon-arrete-2019-10-10-1201053332>