

L'EXPLOITATION ABUSIVE DES TRAVAILLEURS CHEZ DHL EST INACCEPTABLE!



NOUS EXIGEONS LE RESPECT!



Table des matières

Table des matières	2
Mission	3
La campagne	4
Qui sommes-nous.....	4
L'entreprise	4
Conclusion.....	5
Histoire d'un travailleur: Italie	6
Histoire d'un travailleur: Bermudes.....	7
Histoire d'un travailleur: Nouvelle-Zélande	7
Histoire d'un travailleur: Canada	8
Histoire d'un travailleur: Guatemala.....	9
Histoire d'un travailleur: États-Unis	10
Histoire d'un travailleur: Costa Rica.....	11
Histoire d'un travailleur: Afrique du Sud	12
Histoire d'un travailleur: Portugal.....	13
Histoire d'un travailleur: Inde	14
Pour votre information:.....	14

Mission

UNI Global Union et l'ITF font campagne pour faire en sorte que Deutsche Post DHL reconnaisse au niveau mondial sa responsabilité sociale en tant qu'employeur international. Aux côtés des employés de Deutsche Post DHL et de leurs syndicats dans le monde entier, nous exigeons que l'entreprise mette en œuvre, à l'échelle mondiale, une politique sociale cohérente qui reconnaisse et respecte les droits des travailleurs.



La campagne

Les employés de Deutsche Post DHL en ont assez. Dans plusieurs sites DHL, les conditions de travail sont considérées comme mauvaises, les droits des travailleurs ne sont pas pleinement respectés et les syndicats ne sont toujours pas reconnus. Cette situation a des conséquences très graves : licenciements apparemment abusifs, harcèlement et discrimination, problèmes avec des employés travaillant en sous-traitance, exemples de mauvaise foi de la part de l'entreprise et utilisation de détecteurs de mensonges. Il semble que le personnel syndiqué est bien souvent la principale victime de ces actes.

Les employés de DHL ont en face d'eux une entreprise qui, bien qu'elle ait signé le Pacte mondial de l'ONU et son code de conduite professionnel, ne respecte pas pleinement le droit des travailleurs de s'affilier à un syndicat et de bénéficier d'une convention collective décente. Il ne s'agit là que d'une des raisons pour lesquelles deux fédérations syndicales internationales, l'ITF et UNI Global Union, ont lancé une campagne exigeant le respect des travailleurs. Pour la deuxième année consécutive, les travailleurs exigent le RESPECT et posent la question suivante au PDG de l'entreprise, Frank Appel, "Qu'est-ce que vous attendez, Frank ?"

Les objectifs de la campagne sont les suivants :

- La conclusion d'un accord mondial pour une entreprise mondiale.
- Le traitement équitable de tous les travailleurs, notamment la jouissance intégrale des droits syndicaux et l'application des normes de meilleures pratiques dans l'entreprise.
- La recherche de solutions à des problèmes concernant les travailleurs, en accord avec les parties concernées, y compris les partenaires sociaux. Les licenciements sont hors de question.
- La consultation des hommes et des femmes qui travaillent chez DHL et ont accès aux informations concernant la stratégie, les buts et les activités de l'entreprise.

Qui sommes-nous



La Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF) et UNI Global Union font partie des Global Unions (Fédérations syndicales internationales) et sont alliés à la Confédération syndicale internationale. L'ITF représente près de 5 millions de travailleurs du transport et UNI Global Union représente 2,5 millions de travailleurs du secteur de la poste dans le monde entier. Tous deux défendent les travailleurs dont les droits sont bafoués par les multinationales.

L'entreprise

Deutsche Post DHL est une entreprise créée à la suite de la privatisation du service du courrier en Allemagne au début de l'année 2000 sous la nouvelle appellation Deutsche Post qui a en même temps acheté l'entreprise de livraison mondiale DHL.

DHL est la marque d'une entreprise de services postaux internationaux et de logistique et est l'une des cinq grandes entreprises de livraison mondiale (avec UPS, FedEx, TNT et GeoPost).

La société mère est un très gros employeur – le onzième dans le monde. Elle se classe en outre au 86e rang dans la liste la plus récente des 500 entreprises mondiales les plus importantes (Fortune 500). Le réseau international de DHL relie plus de 220 pays et territoires à l'échelle mondiale et emploie plus de 400 000 personnes.

Comme de nombreuses entreprises, DHL entretient de bonnes relations avec les syndicats dans son pays d'origine. Néanmoins, le niveau des relations varie d'un pays à l'autre et, dans certaines parties du monde, les relations sont carrément mauvaises!

"La majorité des salariés de DHL ne sont pas syndiqués, ne bénéficient pas d'une convention collective ou ne peuvent pas véritablement exercer leurs droits sociaux. DHL, dont le siège est en Allemagne, possède un Comité d'entreprise européen et a mis en place depuis longtemps en Europe un processus de consultation des travailleurs," souligne Neil Anderson, Chef de UNI Poste & logistique. "C'est une entreprise qui devrait fonctionner de cette façon dans le reste du monde, et ce n'est pas le cas."



“ DHL est un opérateur mondial dans le domaine du courrier, de l'express et de la livraison de colis. Malheureusement, leurs normes en matière de responsabilité sociale et de droits syndicaux ne sont pas à la hauteur des normes que nous considérons comme acceptables. ”

Ingo Marowsky, Coordonnateur d'ITF pour la syndicalisation au niveau mondial

Conclusion

Les employés de DHL veulent être parties prenantes dans l'avenir de l'entreprise. Cependant, la direction de DHL doit discuter des problèmes sans détour et consulter ses employés et leurs syndicats. C'est la seule façon de garantir l'avenir à long terme de l'entreprise. Le Réseau des employés de DHL qui a été créé pour protéger les droits des employés de DHL exige que l'entreprise respecte les principes découlant de la responsabilité sociale des entreprises.

Les employés veulent que l'entreprise:

- **Respecte les travailleurs** – ce sont eux qui font vivre l'entreprise!
- **Respecte les syndicats** – ils sont la voix collective des travailleurs à l'échelle mondiale!
- **Respecte la valeur d'un accord mondial** – un véritable contrat pour une entreprise mondiale!

Employés de DHL, devenez membres du Réseau des employés de DHL et apportez votre soutien à la campagne!

Employés d'UPS, de Fedex, de TNT et d'autres entreprises de livraison mondiales, nous avons aussi des réseaux d'action pour vous!

Connectez-vous au site: www.respect4workers.org

Histoire d'un travailleur: Italie

Depuis 2006, Marco travaille en tant que délégué des employés DHL pour la Fédération italienne des travailleurs des transports, FILT CGIL. Il s'occupe des entreprises de logistique qui transportent des marchandises par voie aérienne et qui font appel à des coopératives de porteurs – comme DHL. Avant de travailler pour le syndicat, Marco était délégué syndical du FILT CGIL et travaillait comme préposé aux rampes d'accès pour DHL Aviation en Italie. L'expérience de Mario chez DHL et au sein du syndicat lui a permis de relever un certain nombre de problèmes importants (délocalisation, relations avec les sous-traitants et travailleurs non déclarés).

Le principal point souligné par Marco concerne les sous-traitants (l'augmentation du recours à ces entreprises et, plus spécifiquement, comment DHL contrôle cette externalisation). En Italie, DHL emploie 4 000 personnes et 8 000 sous-traitants, dont 5 000 sont des porteurs qui sont mal payés. Mais la question n'est pas là. Le problème est celui des salaires car un employé coûte 22 000 euros par année au lieu de 35 000 euros, comme cela devrait être le cas. Ainsi, DHL semble profiter d'un système de sous-traitance qui lui permet apparemment de n'avoir aucune responsabilité à l'égard des personnes employées par les sous-traitants. D'après la législation italienne, les entreprises qui ont recours aux services de coopératives en sous-traitance sont légalement tenues de verser à ces employés un salaire correct. Il y a cependant une ombre au tableau : si le syndicat n'est pas en mesure de faire connaître les mauvaises conditions de travail de ces employés, l'entreprise économise de l'argent et, même si le syndicat y parvenait, elle serait seulement astreinte à indemniser la personne concernée et non les autres employés sous-payés.

Par exemple, Marco raconte l'histoire de dix employés d'une coopérative travaillant au service du fret DHL à Bergame. Lorsque DHL a cessé ses activités de fret, les employés ont été mutés à la nouvelle plaque tournante de DHL Express à Azzano, dans le cadre du projet de "convergence de DHL". Apparemment, ces travailleurs n'étaient pas déclarés et ils étaient sous-payés. Bien entendu, DHL ignorait tout.



Roberto Giussani, photojournaliste

DHL a dit, selon Mario, que le problème allait être résolu non en déclarant ces travailleurs, mais seulement en payant le travail qui avait été fait. Enfin, le syndicat a trouvé un accord avec DHL pour faire en sorte que les employés perçoivent le salaire qui leur était dû.

Le problème, selon Marco, est que des centaines de travailleurs seraient utilisés par DHL par l'intermédiaire de coopératives en sous-traitance pour effectuer des livraisons par la route dans le cadre de contrats illégaux. Selon nos informations, une de ces coopératives est Isonzo multiservice, qui livre des marchandises pour le compte de DHL Express dans tout le nord de l'Italie. Certaines de ces affaires ont été révélées et une procédure devant les prud'hommes italiens a permis d'obtenir une indemnisation. Bien entendu, ce problème n'existe pas seulement chez DHL, mais aussi chez d'autres entreprises comme UPS et TNT. Marco pense que même si UPS accepte de le rencontrer en septembre 2010, il n'en demeure pas moins qu'il existe toujours un problème de salaire au niveau national dans le système de livraison et que les entreprises qui respectent la loi et reconnaissent la convention collective nationale sont confrontées à un grave problème de dumping.

Le syndicat peut obliger les entreprises à respecter la loi, mais la législation n'est pas suffisamment solide pour protéger les travailleurs! Pour Marco, c'est la raison pour laquelle le thème de la responsabilité sociale revêt une très grande importance.

Histoire d'un travailleur: Bermudes

Quand Sharisse a appris quelle avait une leucémie en janvier 2009, elle espérait que son employeur, DHL, saurait se montrer compréhensif. Malheureusement, elle a été licenciée dans le courant de l'année. D'après son syndicat, cela est une conséquence directe de sa maladie et de la nécessité de devoir s'arrêter de travailler pendant un certain temps.

Sharisse s'absentait régulièrement du bureau pour suivre son traitement, mais, malgré sa maladie, elle venait travailler aussi souvent que possible. "Les deux derniers mois, j'ai reçu un avertissement oral au motif que je ne surveillais pas le travail de ma collègue", nous dit-elle. "Ils m'ont fait venir dans leur bureau, m'ont dit que la qualité de mes messages électroniques laissait à désirer et que j'avais manqué des conférences téléphoniques." L'entreprise a infligé à Sharisse une mise à l'épreuve de six mois. D'après Sharisse, ils lui ont proposé le marché suivant: si elle démissionnait, ils lui paieraient son assurance maladie jusqu'en janvier 2010.

Sharisse dit qu'elle ne savait plus où elle en était: "J'ai manqué des conférences téléphoniques car j'étais en congé maladie."

"Mais ils m'ont dit que je n'étais pas licenciée parce que j'étais malade. Si on me reprochait la qualité de mon travail et si ma maladie n'en était pas la cause, alors pourquoi me proposer un arrangement?"

"Bien que je sois malade, j'ai toujours essayé de venir travailler et de faire de mon mieux."

Sharisse a finalement été licenciée le 4 septembre. Elle n'a touché aucun salaire depuis cette date; le coût de la vie aux Bermudes est élevé et sa situation est très difficile.

Le Bermuda Industrial Union (BIU) fait campagne en faveur de la conclusion d'un accord chez DHL depuis 2007, date à laquelle il a été reconnu par DHL comme représentant des travailleurs. Louis Somner, recruteur syndical au sein de la division, dit que l'entreprise a indiqué que Sharisse avait été licenciée parce qu'elle ne faisait pas correctement son travail. Mais tout le monde sait que lorsque vous souffrez d'une maladie comme la leucémie, la vie n'est pas rose tous les jours."

"Le cas de Sharisse n'est qu'un parmi d'autres", dit Somner. À son avis, l'entreprise a utilisé des manœuvres dilatoires pour empêcher le syndicat de négocier collectivement. "Nous avons conclu un accord à 95 pour cent" dit Somner, "mais le dernier point était celui des salariés et l'entreprise est allée au Ministère du travail pour essayer de faire annuler notre reconnaissance". Le 22 octobre, le BIU attendait toujours une réponse de l'avocat de DHL Bermudes pour savoir si Sharisse allait être réintégrée.

La famille de Sharisse envisage d'informer les médias locaux de la situation difficile dans laquelle elle se trouve et d'engager un avocat. Le syndicat continuera de se battre pour elle et pour d'autres travailleurs.

Histoire d'un travailleur: Nouvelle-Zélande

Anna travaille comme recruteuse syndicale à l'EPMU à Wellington (Nouvelle-Zélande). Elle nous fait part de deux problèmes rencontrés chez DHL dans son pays.

Le premier concerne les négociations relatives à une augmentation de salaire. Le syndicat négocie avec l'entreprise depuis novembre 2009 mais c'est seulement en mai 2010 que la direction a décidé de proposer une augmentation de 2,5 pour cent, à laquelle il faut ajouter une augmentation de 2,5 pour cent sur deux ans. Mais elle a assorti son offre d'une condition qui

n'avait pas été mentionnée au début des négociations, à savoir que DHL refuse d'appliquer l'accord avec effet rétroactif et l'augmentation de salaire ne sera effective qu'à partir de la date à laquelle les employés ont accepté la convention collective. À l'inverse, les cadres ont eu une augmentation de salaire en avril. En outre, dans la convention collective, l'entreprise a refusé d'imprimer la politique de DHL en matière de licenciement, disant que les indemnités de licenciement seront conformes à la politique standard appliquée par DHL en la matière, tout en insistant pour intégrer dans la convention un montant d'indemnités

inférieur. Le deuxième problème est un problème particulier – car il a enfin été résolu. Chez DHL Global Forwarding à Auckland, de nombreux éléments semblent indiquer que les femmes faisaient l'objet d'une grave discrimination. Pendant des mois avant l'offre de mai 2010, DHL a refusé que le personnel féminin soit couvert par la convention collective. Ces femmes – pour la plupart d'origine polynésienne – travaillent comme agents administratifs, employées de bureau ou occupent d'autres postes relativement mal payés. Elles n'étaient pas concernées, d'après la direction locale, et cette dernière refusait de les faire bénéficier de la convention collective, alors que le personnel masculin travaillant dans l'entrepôt en bénéficiait.

Pendant des mois, l'examen de la question a été reporté et le problème est resté non résolu en raison du processus décisionnel délibérément alambiqué de l'entreprise. En effet, la direction locale des ressources humaines en Nouvelle-Zélande dit qu'elle a besoin de l'accord d'une personne des ressources humaines à Singapour que personne ne connaît, qui tergiverse et indique ensuite aux ressources humaines en Nouvelle-Zélande que la question a été transmise à Bonn. Entre-temps, dans toute la Nouvelle-Zélande, c'est le

noir le plus complet! Des problèmes similaires existent chez DHL Express Contact Centre à Auckland. En réponse à une question relative à la convention collective, le responsable pour la Nouvelle-Zélande a dit qu'il devait obtenir l'accord d'un responsable en Australie, dont le supérieur hiérarchique est à Singapour, mais, en fin de compte, le problème devait être soumis à Bonn.

“ Nous sommes en 2010 et la discrimination à l'égard des femmes est illégale. Il n'y a pas de justification, cela n'est pas bien du point de vue moral, nous devons donc vraiment trouver le moyen de remédier à ce problème. ”

Anna Kenny, EPMU, Nouvelle-Zélande

Heureusement, après la réunion sur la livraison mondiale qui s'est tenue à Londres en mai, la direction de DHL a changé d'attitude et les femmes ont pu bénéficier de la convention collective. En outre, une augmentation de salaire a été accordée et les conditions d'emploi ont été améliorées. Comme dit Anna, “le travail en réseau au niveau mondial peut avoir un effet sur les résultats obtenus au niveau local”.

Histoire d'un travailleur: Canada

Gavin et Mario travaillent pour le syndicat des Travailleurs canadiens de l'automobile (TCA) qui représente près de 2 500 employés de DHL au Canada. Gavin, représentant national, et Mario, président du comité d'entreprise de DHL au niveau national et président de l'Unité DHL-BC, ont eu affaire à la direction de DHL et se sont rendu compte qu'elle faisait preuve de mauvaise foi.

Ils ont dit qu'en 2008, au plus fort de la récession mondiale, DHL a décidé de cesser ses activités nationales aux États-Unis. Peu de temps après, à la fin de l'année et au début de 2009, le TCA a entamé des négociations au niveau national avec DHL. Un nouveau PDG venu de France s'est adressé personnellement au comité de négociation du TCA en déclarant que, si aucun accord n'était conclu entre l'entreprise et le syndicat, DHL cesserait ses activités au Canada. Les principales exigences de DHL étaient les suivantes: flexibilité des horaires, sous-traitance généralisée et modification du nouveau système de rémunération. Le syndicat a travaillé d'arrache-pied sur ces questions et un accord, ratifié par les membres, a été conclu de bonne foi.

“Toutefois, depuis ce moment-là, nous avons l'impression que la direction cherche délibérément à affaiblir la portée de l'accord” disent Gavin et Mario. “Nous avons eu de nombreux désaccords sur la question de savoir qui est en droit de percevoir des indemnités de licenciement, les plaintes qui ne sont pas résolues de façon juste et avec diligence sont de plus en plus nombreuses et la direction semble faire preuve d'indifférence sur le plan des relations du travail.”

“ Nos membres ont perdu confiance dans l'entreprise et menacent de prendre les choses en main. Si on ne parvient pas à remédier rapidement à cette situation, il est à craindre que la situation devienne totalement incontrôlable. ”

Gavin McGarrigle et Mario Santos, TCA, Canada.

L'un des principaux problèmes opposant DHL et le TCA a trait à la mise en œuvre du nouveau système de rémunération figurant dans l'accord. Le syndicat a négocié une répartition 80/20 sur cette formule, ce qui signifie que 80 pour cent des opérateurs propriétaires toucheraient la même chose, voire davantage, dans le cadre du nouveau système, tandis que 20 pour cent

pourraient éventuellement voir leurs revenus ramenés à un montant minimum garanti toutes les deux semaines. Mais l'entreprise n'a rien fait pour appliquer le nouveau système dans les délais convenus. Pour le syndicat, il est apparu clairement que la direction de l'entreprise ne pouvait pas atteindre l'objectif 80/20 sans augmenter fortement ses coûts salariaux. Au lieu de se conformer au terme de l'accord, DHL a essayé d'interpréter différemment le système en mettant en place un système de "subventions" et a finalement imposé une répartition 60/40. Dans le même temps, l'entreprise a diffusé un bulletin d'information aux membres destiné apparemment à affaiblir le syndicat et a interprété l'accord de façon extrêmement bizarre. Un autre problème concerne les réacheminements généralisés effectués par DHL et l'augmentation du temps de parcours au-delà de dix heures (y compris le temps de chargement), tel que cela avait été négocié.

Selon les termes de Gavin et de Mario, "nous savons ce que nous avons négocié et pensons que l'entreprise le sait aussi mais qu'elle choisit tout simplement de ne pas en tenir compte car le résultat ne lui convient pas." Cette situation a entraîné une rupture complète des relations sociales dans l'ensemble du pays, les membres du syndicat ont perdu confiance dans l'entreprise et menacent de prendre les choses en main. À Calgary, des membres du TCA ont récemment quitté leurs places de travail pour protester contre l'indifférence de la direction face aux répercus-

sions importantes que ces réacheminements ont sur leur vie. Ils ont repris le travail après que l'entreprise s'est engagée à résoudre le problème immédiatement et à ne prendre aucune mesure disciplinaire à l'égard des employés qui avaient protesté. En juin 2010, des hauts responsables du syndicat ont rencontré des hauts responsables de DHL et le PDG pour le Canada pour essayer de trouver une solution au problème avant que la situation ne devienne incontrôlable. Ils n'ont pas réussi à se mettre d'accord et l'entreprise ne semblait pas vraiment décidée à améliorer ses relations avec le syndicat.

“ Les relations du travail doivent être abordées dans une approche totalement différente et nous devons avoir des preuves tangibles que les négociations sont de bonne foi. ”

Gavin McGarrigle et Mario Santos, TCA, Canada

Le TCA a depuis lors demandé un arbitrage concernant le système de rémunération et les plaintes relatives aux délais d'acheminement, et s'efforcera d'obtenir une compensation pleine et entière majorée des intérêts au nom de ses affiliés. "Nous sommes extrêmement déçus que l'entreprise ne semble pas vouloir vraiment respecter l'accord qui avait été négocié, ni prendre des mesures effectives pour améliorer les relations sociales au Canada" ont conclu Gavin et Mario.

Histoire d'un travailleur: Guatemala

Début septembre, une réunion a été organisée au Guatemala par le Bureau régional de l'ITF. Des représentants de UNI Global Union, du Syndicat danois 3F et des travailleurs de DHL affiliés au SIELAS au Panama y ont participé. Le but de cette réunion était pour ces représentants syndicaux de se rencontrer et d'indiquer aux membres de l'USTAC (Unión Sindical de Trabajadores de la Aeronáutica Civil) que l'entreprise respectait les droits syndicaux, ne harcelait pas les membres du syndicat et ne participait pas à des activités antisyndicales. En effet, les membres de l'USTAC ont peur d'être harcelés par DHL.

Mario, qui prévoyait de participer à la réunion, a été licencié par un responsable local qui l'a accusé d'essayer de créer un syndicat. En outre, il a été demandé à d'autres travailleurs de signer une lettre l'accusant de les "encourager" à en créer un. Cela

est clairement un exemple d'intolérance et de harcèlement antisyndical de la part du responsable DHL au Guatemala, ce qui est contraire à la politique de DHL qui affirme respecter les principes de la "Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail (1988)" de l'Organisation internationale du Travail. Par ailleurs, DHL affirme dans sa politique des ressources humaines ce qui suit: "Nous encourageons la diversité et la tolérance parmi nos employés [...], nous attendons de chacun qu'il traite l'autre avec respect."

Dans cette situation, le PDG de Deutsche Post DHL devrait mener rapidement une enquête concernant cette violation de la politique de l'entreprise, des droits humains et des droits des travailleurs et réparer le préjudice injuste subi par Mario, à victime de harcèlement en raison de l'intolérance syndicale au Guatemala.

Histoire d'un travailleur: États-Unis

Elias a commencé à travailler chez DHL à Breinigsville, en Pennsylvanie, en janvier 2006. Comme la majorité de ses collègues, il a décidé de se syndiquer en collaboration avec l'American Postal Workers Union (APWU) (Syndicat des agents de la poste américaine). En effet, les employés et leurs droits n'étaient pas pleinement respectés dans l'entreprise; la direction aurait insulté des employés, en particulier originaires d'Amérique latine. Mais comme les employés craignaient de perdre leur emploi à n'importe quel moment, ils ne disaient rien en cas d'accident du travail de peur d'être licenciés.

Depuis que les employés ont commencé à se syndiquer, la direction de DHL est devenue agressive et a contrecarré les efforts faits par les employés de nombreuses façons. L'entreprise a commencé par distribuer des prospectus et des documents antisyndicaux. Elle a également organisé des réunions à l'intention d'un public captif avant même que les employés aient cherché à se faire élire à la Commission nationale des relations de travail (NLRB). Pour la première fois, la direction a communiqué non seulement en anglais mais aussi en espagnol et elle a même engagé un consultant hispanophone pour diffuser des informations antisyndicales. La direction de DHL a essayé de discréditer l'APWU et tout projet de syndicalisation en faisant croire qu'ils avaient un caractère illégal et en donnant leur interprétation personnelle de la loi, l'objectif étant de donner mauvaise conscience aux employés désireux de s'affilier à un syndicat. Elisa, une collègue d'Elias, dit que, lors de ces réunions, la direction a dit que s'ils s'affiliaient à un syndicat et se mettaient en grève, l'entreprise se séparerait d'eux. La veille de l'élection à la NLRB, son supérieur hiérarchique l'a prise à part et lui a dit de ne pas voter pour le syndicat, que cela était très risqué et serait une source d'ennuis. Ensuite, il a fait de même avec tout le monde.

Quand Elias et d'autres employés ont distribué des prospectus syndicaux sur le parking –et non sur le lieu de travail ni pendant les heures de travail –, l'entreprise a appelé la police apparemment pour intimider les employés, sachant que cela pouvait constituer une

véritable menace pour les travailleurs immigrés. Mais la police n'est pas intervenue car les délégués syndicaux étaient dans leurs droits. Peu après, Elias a été muté et on lui a assigné d'autres tâches beaucoup plus physiques, comme le déchargement de camions. En outre, ses heures de travail rémunérées ont été ramenées à trois heures par semaine. Quelques mois plus tard, pour la première fois, son supérieur hiérarchique lui a fait signer une évaluation très négative de son travail. Le juge en droit administratif a déclaré ces actions contre Elias "discriminatoires" et qu'elles étaient motivées par ses activités syndicales.

Les employés de DHL à Breinigsville qui soutenaient le syndicat ont perdu les élections en septembre 2007, mais l'un des juges de la NLRB a dit que les employés ne pouvaient pas se prononcer librement en raison de l'ingérence, des entraves et des mesures de coercition de DHL. Il a donc ordonné une nouvelle élection. La fermeture du bureau DHL à Breinigsville au début de 2009 a supprimé toute possibilité de faire valoir les droits de ces travailleurs. Voici les commentaires de DHL à ce sujet: les relations du travail sont bonnes dans d'autres lieux de l'entreprise aux États-Unis et aucun autre syndicat n'a formulé, dans le cadre de ses activités de syndicalisation dans diverses parties du pays, d'allégations contre l'entreprise comme celles de l'APWU. On peut lire dans la missive de DHL ce qui suit: "L'APWU ne se soucie pas de vos intérêts [...]. Le respect et la dignité sont le fruit de la communication et de la coopération entre nous tous ... non d'une adhésion à un syndicat! [...] Voulez-vous vraiment partager votre paie [...] avec le syndicat?"

La NLRB a réaffirmé en août 2010 les conclusions formulées par le juge en 2008 et qui concernaient des pratiques professionnelles injustes. Elle a également rappelé que les résultats de l'élection de 2007 devaient être mis de côté et qu'une seconde élection devrait être mise en place.

Human Rights Watch report, A Strange Case, <http://www.hrw.org/node/92719>

Histoire d'un travailleur: Costa Rica

Un de nos collègues du Costa Rica travaille comme cariste dans un entrepôt sous douane de DHL en qualité de sous-traitant dans le cadre de l' "Asociación de DHL", association professionnelle créée dans le cadre d'un mouvement sponsorisé par les entreprises et appelé "Solidarismo". Il travaille de 7 heures du matin à 5 heures de l'après-midi, du lundi au vendredi, et gagne environ 430 dollars US par mois, montant dont l'entreprise déduit les cotisations d'assurance. DHL a mis en place un système de prime au Costa Rica reposant sur certains critères –par exemple, si un employé ne casse ou ne laisse pas tomber de caisses pendant trois mois, il aura droit à des tickets restaurant d'une valeur de 9 à 18 dollars US. Cependant, la valeur de ces tickets est inférieure à celle des tickets attribués aux travailleurs employés directement par DHL et ces tickets ne sont valables que dans les magasins bas de gamme.

Notre collègue a été engagé par DHL sur la base d'un contrat renouvelable tous les deux mois pendant les deux premières années. On lui a ensuite proposé un contrat "permanent". De fait, en tant que sous-traitant, il n'a pas de contrat permanent et peut être immédiatement licencié sans préavis selon le bon vouloir de DHL ou de "Solidarismo". Cela est arrivé à l'un de ses collègues, à qui il avait été demandé de prendre des congés pour apurer son solde de jours de congé, et qui a été licencié à son retour. Notre collègue n'est pas heureux dans son travail. Il considère qu'il est sous-payé car on lui demande beaucoup

plus que de conduire un chariot élévateur. Il se sent en outre déséquilibré car il sait qu'il peut être congédié à n'importe quel moment. Mais le traitement inéquitable infligé aux employés de DHL va bien au-delà.

“ Si vous étiez mieux payés, vous travailleriez plus, votre attitude vis-à-vis du travail serait différente; quelquefois, vous n'avez pas d'argent et beaucoup de travail et vous vous sentez fatigués; il ne s'agit pas seulement d'une fatigue physique mais aussi d'une fatigue mentale car vous savez que vous n'avez pas d'argent et que vous avez une facture à payer alors que vous ne pouvez pas; cela est un peu démotivant. ”

Ouvrier travaillant en sous-traitance pour DHL, Costa Rica

Il est indiqué dans les contrats DHL que des détecteurs de mensonges peuvent être utilisés. Pour être embauchés, les travailleurs doivent accepter de se soumettre au détecteur de mensonges en signant un accord "volontaire". En cas de vol ou de vol présumé, les employés soupçonnés risquent de devoir se soumettre au détecteur de mensonges. En cas de refus, ils peuvent être licenciés. Par ailleurs, un employé peut avoir été soumis au détecteur et être licencié sans même connaître les résultats. L'un des amis de notre collègue a été soumis quatre fois au détecteur; on lui a posé maintes fois les mêmes questions en lui donnant l'impression qu'il était un voleur, bien qu'il soit innocent, comme le prouve le fait qu'il est toujours employé chez DHL.



Histoire d'un travailleur: Afrique du Sud

Liver est président national et délégué syndical chez DHL Express. Il est aussi vice-président du SATAWU pour la province de Gauteng en Afrique du Sud. Depuis neuf ans qu'il travaille chez DHL, il dit avoir été témoin d'un grand nombre de violations des droits des travailleurs (discrimination, harcèlement, licenciements injustifiés et mauvais comportement de la police, etc.). Des détecteurs de mensonges sont aussi utilisés.

Le syndicat de Liver a essayé de négocier une convention collective avec DHL Supply Chain et a même envoyé un projet de document qui n'a pas été signé. Voyons comment DHL traite ses employés. Si vous voulez être embauché par DHL Supply Chain en Afrique du Sud, vous devez premièrement vous soumettre à un détecteur de mensonges. C'est une de leurs conditions d'emploi. Chez DHL Express, un refus peut signifier que vous êtes accusé ou rendu responsable, dans le cadre d'une procédure disciplinaire, « d'abus de confiance ».

Si vous n'arrivez pas à chanter les louanges de votre hiérarchie locale DHL lors des sondages auprès des employés, celle-ci s'en chargera elle-même en répondant à votre place. Pas étonnant que DHL se vante que ses employés soient satisfaits! Vous pouvez aussi faire l'objet de discrimination, de harcèlement et être licencié à n'importe quel moment sans raison particulière si ce n'est la couleur de votre peau ou parce que vous êtes affiliés à un syndicat. Cela est arrivé à deux délégués syndicaux à Limpopo que l'on a traité de "cafres" ; ils ont été accusés d'avoir permis au syndicat de s'implanter chez DHL Supply Chain dans la région, et finalement licenciés. Cela arrive, dit-on, dans tout le pays, depuis la province du Cap-Occidental à la province de Gauteng. Dans un cas, les délégués syndi-



caux se sont inquiétés du fait que les employés n'avaient pas d'eau à leur disposition ; on leur a dit de boire l'eau des toilettes et ils ont été licenciés. La direction de DHL a été particulièrement irritée par cette affaire car les employés concernés avaient alerté le syndicat.

Enfin, si vous avez le malheur d'être attaqué pendant que vous effectuez votre travail et que vous transportez des produits DHL, ne soyez pas surpris si vous êtes arrêtés par des policiers amis de la direction de DHL et obligés de vous soumettre à un détecteur de mensonges. C'est la seule façon d'être sûr que vous n'êtes pas à l'origine de l'agression. Il se peut que vous ayez aussi à donner à des policiers quelques objets personnels comme votre téléphone portable pour vous excuser de les avoir dérangés.

Voudriez-vous donc travailler pour DHL?

Histoire d'un travailleur: Portugal

Joao a travaillé chez DHL Express au Portugal depuis 1994 et travaille maintenant chez DHL Aviation. Il est aussi affilié au syndicat SNTCT depuis 2001 et membre du comité national depuis 2004. L'expérience acquise par Joao chez DHL et en tant que travailleur syndiqué lui permet d'attirer l'attention sur deux problèmes importants.

Premièrement, au Portugal, la direction de DHL ne reconnaît généralement pas les syndicats et, de ce fait, elle n'a jamais véritablement engagé de négociations avec eux. Si nous posons la question à DHL Portugal, on nous répond qu'il existe une convention collective mais ce n'est pas aussi simple. DHL a signé un accord avec un syndicat dans les secteurs maritime, de la pêche et du tourisme mais pas avec un syndicat spécialisé dans le transport "express" ou dans les secteurs de la poste ou des télécommunications. Il a été décidé de choisir ce syndicat au lieu du SNTCT qui représente un plus grand nombre d'employés chez DHL Portugal. Non seulement l'accord est peu efficace en ce qui concerne les descriptions de postes et les salaires, mais il n'a aussi pas grand-chose à voir avec la réalité des opérations quotidiennes chez DHL. Joao dit que la direction de DHL dans son secteur refuse de collaborer avec son syndicat en vue de signer le même accord qui servirait de point de départ aux négociations et qu'elle refuse aussi de modifier l'accord pour tenir compte de la réalité.

Les cas signalés de harcèlement sont un autre problème important chez DHL Portugal. "Il n'y a pas de licenciements collectifs dans l'entreprise dans mon pays", dit Joao. En outre, très peu d'employés sont licenciés. C'est une bonne nouvelle n'est-ce pas? Non, nous craignons que ce soit juste parce que ce sont les employés qui démissionnent dans de tels cas. La direction est connue pour exercer des pressions sur les employés; elle les installe dans un bureau et ne leur donne rien à faire jusqu'à ce qu'ils démissionnent. Apparemment, elle intimide de nombreux délégués syndicaux et employés qui s'affilient à un syndicat pour en faire un exemple vis-à-vis des autres employés. Pour faire en sorte que le message soit clair, la direction a supprimé les primes et les augmentations

de salaires des employés syndiqués. Si des employés syndiqués obtiennent une augmentation de salaire, celle-ci est toujours inférieure à celle que d'autres employés obtiennent. Pour aider à comprendre la situation, Joao dit que, en raison de son statut de dirigeant syndical, il gagne moins qu'il y a 17 ans et moins que d'autres collègues qui ont le même nombre d'années d'ancienneté.

“ Il est vrai que nos clients sont notre mine d'or, mais sans un bon environnement de travail et des travailleurs motivés et unis, nous allons au-devant d'un avenir sombre caractérisé par la perte constante de clients et la suppression d'emplois. ”

Joao Possidonio, DHL Aviation, Portugal.

Joao s'inquiète de la détérioration de la qualité du service due à cette atmosphère; "tout le monde se plaint chez DHL, les employés comme les clients, et la stratégie adoptée par Deutsche Post DHL au niveau mondial en matière de réduction des coûts conduit à supprimer des emplois, et DHL en arrive maintenant à toucher à des secteurs vitaux de l'infrastructure". De ce fait, on estime qu'en moyenne, un employé fait le travail de deux personnes et, dans certains cas, il arrive même qu'il fasse le travail de trois ou quatre personnes. Naturellement, étant donné que tout le monde est surchargé de travail, que les salaires n'augmentent pas et que les heures supplémentaires ne sont pas payées, les employés sont fatigués et les relations entre eux sont extrêmement tendues. En outre, l'intégration entre les succursales DHL crée apparemment des situations où certains collègues ayant le même travail et les mêmes responsabilités perçoivent des salaires différents.

Toutes ces mauvaises conditions de travail démotivent les employés et sont une source de tension, ce qui risque d'affecter la qualité du service fourni par DHL aux clients et, par voie de conséquence, une détérioration des résultats de l'entreprise. Joao pense que depuis qu'il travaille chez DHL, l'environnement de travail et la qualité du service se détériorent chaque année, même s'il pense qu'on a déjà touché le fond.

Histoire d'un travailleur: Inde

Lakshmanan a commencé à travailler chez DHL en 1995 comme coursier à la succursale de Chennai. En 1999, après avoir fondé un syndicat, il a commencé à avoir des problèmes avec la direction qui harcelait les militants syndicaux. Peu de temps après, il a été l'un des nombreux employés de DHL licenciés injustement.

En 2002, Lakshmanan et le secrétaire général de Bangalore ont organisé une réunion à Chennai et à Bombay en vue de créer une fédération syndicale à l'échelle du pays; ils ont aussi voulu rencontrer la direction qui a refusé. Quand DHL a été repris par Deutsche Post, la direction avait apparemment décidé de lutter contre les activités syndicales sur tout le territoire indien. Depuis lors, la pression exercée sur les militants syndicaux est incessante et on cherche à connaître les noms des responsables syndicaux dans tout le pays; le secrétaire général de Bangalore a été licencié et des membres du syndicat sont suspendus ou encore envoyés travailler à des centaines de milliers de kilomètres de chez eux. La direction de DHL en Inde n'a jamais entamé de négociation avec les syndicats et ne veut tout simplement pas avoir de relations avec eux. Le message est clair: les nouveaux employés de DHL reçoivent maintenant une lettre disant que s'ils s'affilient à un syndicat, ils seront licenciés.

En octobre 2003, Lakshmanan a reçu sa lettre de licenciement sans explication ni enquête. DHL a engagé des poursuites contre lui en l'accusant injustement et à tort de vol et de corruption. L'entreprise a porté plainte auprès de la police et, quand l'affaire a été connue des médias, la direction a fourni à la presse de fausses informations. Cette affaire lui a causé un préjudice énorme ainsi qu'à sa famille et la police a finalement clos le dossier en juin 2005 en indiquant qu'il s'agissait d'une "erreur de fait".

Aujourd'hui, Lakshmanan travaille pour l'ITF en tant que recruteur dans la logistique. Il souffre toujours de l'affaire qui a affecté sa carrière car il lui est plus difficile de trouver un emploi et qu'il y a eu des répercussions sur sa réputation et sa vie personnelle. Heureusement, le syndicat lui a apporté un grand soutien.



“ Lutter pour la justice! Agir de façon solidaire! N'ayez pas peur des décisions prises par la direction contre votre syndicat. Faites front et apportez votre soutien aux membres du syndicat face aux problèmes auxquels ils se heurtent. ”

Lakshmanan Bhaskara, GDCS, Inde

Pour votre information:

Parmi les problèmes rencontrés chez DHL en Inde, on peut citer des mesures prises par des responsables locaux: les militants syndicaux ont été licenciés ou envoyés dans des endroits situés souvent à plus de 1'000 kilomètres de distance de chez eux.

<http://www.itfglobal.org/global-delivery/index.cfm/newsdetail/4696/region/1/order/1>





“ Nous lançons une campagne en faveur du respect des droits des travailleurs et de la participation des travailleurs au niveau mondial. ”

Neil Anderson, Chef de UNI Poste & logistique

Employés de DHL, devenez membres du Réseau des employés de DHL et apportez votre soutien à la campagne!

Employés d'UPS, de Fedex, de TNT et d'autres entreprises de livraison mondiales, nous avons aussi des réseaux d'action pour vous!

Connectez-vous au site: www.respect4workers.org



UNI global union
8-10 Av. Reverdil
1260 Nyon
Suisse

Tel : + 41 (0) 22 365 2100
Fax : + 41 (0) 22 365 2121

postal@uniglobalunion.org
www.uniglobalunion.org



ITF House
49-60 Borough Road
London
SE1 1DR

Tel : +44 (0) 20 7403 2733
Fax : +44 (0) 20 7357 7871

www.itfglobal.org
globaldelivery@itf.org.uk