



Harcèlement, surclassification et obstruction :

La stratégie de DHL pour ébranler les droits du travail en Inde

JOHN LOGAN

Professeur et directeur des
Études sur les syndicats et l'emploi,
College of Business
Université d'État de San Francisco

Chargé de recherche invité,
Institut de recherche sur
les syndicats et l'emploi

Université de Californie-Berkeley

Résumé analytique

Des entretiens exhaustifs avec des travailleurs sur des sites DHL dans quatre grandes villes en Inde, ainsi qu'avec des représentants des syndicats, des universitaires et des experts du monde du travail, et étayés par des documents, ont révélé les faits suivants :

- Des responsables locaux et nationaux de DHL Inde ont menacé et intimidé des travailleurs soutenant les syndicats et ont pris des mesures discriminatoires à leur égard.
- La direction a utilisé des mesures punitives de mutation de personnel sur de longues distances pour cibler les militants syndicaux et menacer leurs collègues.
- La direction de DHL s'est délibérément efforcée d'affaiblir les syndicats existants.
- La direction a évincé un syndicat à Calcutta en 2004.
- Elle s'efforce maintenant de contrecarrer les efforts des coursiers souhaitant s'affilier au syndicat de leur choix.
- Depuis 2005-2006, elle a délibérément tenté de transformer les coursiers en un faux personnel « d'encadrement » pour essayer de les empêcher de se syndiquer.
- La direction a adopté une stratégie légale qui vise à paralyser ce conflit dans les tribunaux pendant des années.
- Le comportement de l'entreprise est contraire à son comportement dans son pays d'origine, et viole les conventions internationales et les normes mondiales du travail.

Introduction

Sur la base de recherches incluant des entretiens exhaustifs avec plusieurs dizaines de coursiers travaillant sur des sites DHL à Delhi, Calcutta, Chennai et Mumbai, ce rapport résume les principales formes d'activité antisyndicale dont ils ont signalé avoir été l'objet.

1. Entretiens avec des coursiers de DHL Inde

Des entretiens ont été réalisés entre le 4 et le 18 octobre 2014 avec des travailleurs de centres de services DHL à Delhi, Calcutta, Chennai et Mumbai. Entre 10 et 20 personnes ont été interviewées lors de la plupart des sessions. Les entretiens se déroulaient sur plusieurs heures. Une grande variété de questions était posée aux travailleurs, concernant leurs échanges avec le personnel de la direction, la voix des employés sur le lieu de travail et leur implication dans les syndicats des employés de DHL basés à Mumbai et à Chennai. La plupart des travailleurs ont préféré garder l'anonymat par peur de représailles. Les travailleurs ont souvent nommément mentionné des responsables ou supérieurs lors des entretiens, toutefois leurs noms ont été omis de ce rapport.

Les travailleurs ont été interrogés sur leurs activités syndicales au travail, mais aucune des questions ne présumait un état d'esprit antisyndical de la part de la direction de DHL. Les travailleurs ont de leur propre chef mentionné des situations présumées de comportement antisyndical ou de pressions exercées par la direction pour les faire démissionner du syndicat. Ces accusations ne sont discutées que lorsqu'elles ont été présentées par plusieurs travailleurs dans un centre de service, ou par des travailleurs sur plusieurs centres de service.

Les travailleurs ont avant tout été interrogés sur leurs propres expériences, mais ont également mentionné des conversations qu'ils ont eues directement avec des collègues concernant ces mêmes problèmes. Dans la mesure du possible, des questions similaires ont été posées à des travailleurs de différents sites afin d'évaluer la concordance des réponses et de déceler des expériences différentes. Dans l'ensemble, les réponses ont révélé une concordance notable d'un site à l'autre.

Les travailleurs interrogés incluaient aussi bien ceux qui travaillaient dans les centres de service depuis 1997 que ceux recrutés récemment après avoir travaillé comme personnel d'agence pendant plusieurs années, et la fourchette d'âge allait de jeunes travailleurs à ceux proches de la retraite. Par conséquent, bien que leurs réponses ne soient pas forcément caractéristiques des expériences de tous les employés de DHL Inde – évidemment, les non syndiqués n'ont pas été soumis aux mêmes pressions antisyndicales – il y a de bonnes raisons de croire que leurs réponses sont représentatives des expériences des travailleurs syndiqués de l'entreprise. Les travailleurs ont également décrit un sentiment généralisé de crainte dans les centres de service au sujet des activités syndicales, ce qui a des répercussions aussi bien sur les travailleurs syndiqués que non syndiqués.

Dans de nombreux cas, les entretiens sont complétés par une correspondance écrite détaillée entre les travailleurs ou les syndicats et la direction de DHL, ainsi que des documents produits par les Commissaires régionaux au travail à Mumbai, Delhi et Chennai. Outre les entretiens avec les travailleurs de DHL, des entretiens ont également été réalisés avec des responsables syndicaux et des membres de comités, ainsi qu'avec d'éminents spécialistes des relations du travail et du

droit du travail en Inde, et des experts du monde du travail en Inde travaillant pour le bureau de l'institut Friedrich Ebert Stiftung à Delhi, le bureau de l'Organisation internationale du travail de Delhi, l'université de Mumbai et l'université Jawaharlal Nehru à Delhi.

La section qui suit offre un résumé fidèle des réponses données lors des entretiens. Qu'il soit bien clair : aucun entretien n'a été exagéré, pris hors contexte, ou autrement utilisé d'une manière trompeuse ou malhonnête. En fait, le rapport donne plutôt un résumé circonspect des réponses des travailleurs.

2. Les menaces, harcèlement et discrimination contre les travailleurs syndiqués sont pratique courante

Selon les coursiers de catégorie Hay à Delhi et Calcutta, les menaces antisyndicales et le harcèlement sont monnaie courante. Aussi bien lors de réunions de groupe que de réunions individuelles, les directeurs et superviseurs auraient menacé les coursiers, s'ils restaient membres du syndicat. Une majorité écrasante de coursiers a signalé que leurs supérieurs avaient fait des commentaires antisyndicaux. Beaucoup ont signalé avoir été prévenus qu'ils ne recevraient pas de promotion ni de hausse de salaire tant qu'ils seraient actifs dans le syndicat. D'autres ont déclaré que la direction les avait avertis que leurs activités syndicales nuiraient à leur carrière.

- **Enregistrement de menaces antisyndicales proférées par des hauts responsables de DHL**

Le 27 décembre 2013, deux hauts responsables de DHL ont été enregistrés proférant des menaces antisyndicales claires contre des coursiers à Delhi Gateway (Aéroport). Ils ont menacé les coursiers favorables au syndicat et qui avaient pris un congé le jour de Noël, jour férié officiel dans le pays. Ils ont fait référence à la « mutation disciplinaire » de Calcutta à Delhi imposée aux travailleurs favorables au syndicat (ce qui a contribué à la destruction du syndicat de Calcutta) et ont déclaré qu'ils n'hésiteraient pas à prendre des mesures similaires à Delhi. Leur diatribe antisyndicale, qui selon les travailleurs est représentative de ce qu'ils entendent dans la bouche de bien d'autres responsables de DHL, mérite d'être citée :

Concernant les mutations, suspensions et licenciements des travailleurs à Calcutta en 2003-2004, un des responsables déclare :

« Nous avons muté les gens de Calcutta car ils nous causaient des problèmes... Mutations, suspensions, licenciements...tout cela c'était mes ordres, si je me remets dans cet état d'esprit franchement, vous en pleurerez et ne ferez rien d'autre... J'en ferai pleurer plusieurs d'entre vous... Je vous préviens, et prenez cela comme un avertissement...tous vous en pleurerez, saale ! » [*une insulte signifiant « J'ai eu un rapport sexuel avec ta sœur ».*] Cela ne me prendra que deux minutes pour le faire. Je connais très bien la tactique. J'ai tout fait il y a dix ans, changé la situation [*détruit le syndicat à Calcutta*] et puis je suis arrivé ici... recommençons. Maintenant je suis devenu un expert en syndicats et en droit du travail aussi. Ok, je retournerai et recommencerai ».

Les responsables préviennent également que le syndicat ne pourra pas défendre les travailleurs : « Le syndicalisme ne va rien régler... si vous pensez que le syndicat vous protégera... vous prenez un très gros risque ».

Les responsables ciblent notamment les anciens travailleurs sous contrat, qui sont souvent particulièrement vulnérables face aux menaces et au harcèlement de la direction, et qui ont récemment été convertis en employés directs de DHL : « J'ai l'impression d'avoir commis une très grosse erreur en les faisant employés permanents... J'ai l'impression que vous m'avez poignardé dans le dos ».¹ Les responsables concluent par un avertissement qu'ils feront tout ce qui est nécessaire pour les empêcher d'établir un syndicat. Un responsable les prévient, « si vous faites un coup tordu [*à l'évidence une référence à leur activité syndicale*], nous pouvons faire des coups trois fois plus tordus ».

Plusieurs points sont importants concernant les menaces enregistrées. Premièrement, DHL avait nié que les mutations, suspensions et licenciements à Calcutta il y a dix ans étaient motivés par une volonté antisyndicale, mais les deux responsables déclarent clairement que cela était le cas. Deux travailleurs avaient été mutés de nouveau pour retourner sur leur ancien site après avoir quitté le syndicat. Deux autres, qui avaient refusé de le faire, n'ont toujours pas retrouvé leur poste d'origine. Les travailleurs protestent contre ces mutations disciplinaires depuis dix ans. Le président du syndicat de Calcutta avait été licencié après les premières protestations et les travailleurs avaient été de nouveau menacés pour avoir protesté contre les mutations lors d'une réunion avec la direction en août 2011.

Deuxièmement, la direction de DHL a nié proférer des menaces ou harceler les coursiers favorables aux syndicats à Delhi et à Calcutta. De fait, même après que l'enregistrement des menaces ait été rendu public, la direction a écrit au Syndicat des employés de DHL en ces termes : « **DHL n'a jamais porté atteinte au droit de ses employés à établir ou à s'affilier à un syndicat de leur choix** ». Cet enregistrement de menaces flagrantes proférées par des hauts responsables à l'aéroport de Delhi montre que les dénégations de DHL concernant son comportement antisyndical ne sont absolument pas crédibles.

Troisièmement, d'après mes 15 années d'expérience et l'étude d'un grand nombre de campagnes d'organisation syndicale, lorsque de hauts responsables font des commentaires menaçants tels que ceux-ci, ce n'est jamais un incident ponctuel et isolé. Au contraire, les commentaires sont représentatifs d'une tendance bien ancrée au comportement antisyndical. Les travailleurs ont rarement la possibilité d'enregistrer des menaces antisyndicales, même pendant des campagnes qui suscitent un harcèlement intensif de la part de la direction. Lors de campagnes isolées où les travailleurs ont pu le faire, cela s'est toujours inscrit dans le cadre d'une tendance répétée à la contrainte et au harcèlement antisyndical. En outre, un autre coursier de Delhi a enregistré une seconde tirade par la direction de DHL. Bien que la qualité de cet enregistrement laisse à désirer, plusieurs coursiers présents confirment que la direction a proféré des menaces similaires lors de cette réunion. Enfin, selon les coursiers, les menaces enregistrées parlant de mutations, suspensions et licenciements punitifs, cadrent tout à fait avec le comportement de la direction de DHL, y compris les mutations et suspensions punitives récentes du personnel de catégorie Hay.

¹ Les coursiers expliquent que les anciens employés d'agence, encore en période d'essai, sont particulièrement ciblés par le harcèlement et la direction avertit le personnel d'agence actuel qu'ils ne deviendront jamais personnel direct s'ils participent à des activités syndicales. De fait, certains employés temporaires Adecco se sont vu refuser un emploi permanent parce qu'ils demandaient le statut d'ouvrier chez DHL.

Les coursiers de Delhi et Calcutta déclarent que ce genre de menaces antisyndicales s'est intensifié ces derniers mois, non seulement de la part de hauts responsables, mais aussi de la plupart des directeurs et superviseurs à échelon local. La seule chose inhabituelle concernant les menaces de décembre 2013 est qu'elles ont pu être enregistrées. Les coursiers sont certains que si les menaces n'avaient pas été enregistrées, la direction de DHL aurait nié que la réunion antisyndicale n'ait jamais eu lieu, tout comme elle a nié la tenue de réunions similaires.

Les coursiers de Delhi Gateway signalent que la direction de DHL a organisé une assemblée du personnel avec l'objectif d'obtenir les excuses des deux responsables qui avaient proféré les menaces enregistrées. Mais les coursiers ont ajouté qu'ils ne croyaient pas en la sincérité de ces excuses et pensaient que l'évènement dans son ensemble n'était qu'une mise en scène. En outre, des coursiers favorables aux syndicats ont déclaré que les menaces et harcèlement antisyndicaux n'ont pas cessé, même de la part de ces hauts responsables.

- **Mutations punitives et menace de mutations punitives**

Il y a dix ans, comme l'expliquait un des responsables enregistrés, la direction de DHL avait muté des travailleurs de Calcutta à Delhi pour ébranler les activités d'organisation syndicale et intimider les sympathisants du syndicat. Deux des quatre militants mutés ne se sont pas encore vu proposer de poste à Calcutta, bien que DHL leur ait promis que dès qu'un poste serait disponible, il leur serait proposé. Cela les a forcés à maintenir deux domiciles, entraînant des frais considérables, et a causé d'importantes difficultés dans leurs vies personnelles. Un des deux coursiers mutés a déclaré que la mutation avait « dévasté » sa vie de famille et financièrement détruit sa famille.

Plus récemment, la direction aurait muté deux autres militants syndicaux de différents centres de service à Delhi pour les punir de leur militantisme. Ces travailleurs consacrent désormais 3 à 4 heures par jour pour se rendre et revenir du travail, causant encore une fois de grandes difficultés financières et personnelles. Chaque coursier interrogé était au courant de ces cas de mutations punitives, qui selon eux ont eu un « effet fortement dissuasif » sur les efforts d'organisation syndicale. Il ne fait guère de doute, aux yeux des coursiers, que ces militants et membres du comité ont été mutés en raison de leurs activités syndicales, et ils ont déclaré que la peur d'une mutation punitive est une préoccupation constante.

Les travailleurs ajoutent que les responsables les menacent systématiquement de mutations, suspensions et licenciements punitifs lors des réunions en groupe et individuelles. Les coursiers estiment que les menaces de mutations se sont intensifiées ces derniers mois, parallèlement à l'intensification du militantisme syndical. Toutefois, ils ajoutent que les responsables leur demandent désormais de sortir leurs portables au début de réunions antisyndicales pour s'assurer qu'ils ne pourront pas enregistrer les menaces.

Les coursiers favorables au syndicat à Delhi et Calcutta déclarent qu'ils ont été menacés de mutation à de multiples reprises. La menace de mutation est particulièrement efficace pour deux raisons : tout d'abord, les travailleurs ont vécu ou entendu parler de mutations punitives présumées par le passé et sont convaincus qu'ils pourraient en être les prochaines victimes. Deuxièmement, en Inde, de telles mutations forcées peuvent avoir un impact destructeur sur les vies des travailleurs concernés qui sont forcés à vivre à des centaines de kilomètres de leurs familles – 1500 km séparent Delhi de Calcutta par exemple – et ils doivent alors tenter de maintenir deux domiciles avec des revenus extrêmement limités. Les mutations peuvent même signifier que les travailleurs devront s'adapter à des langues et des cultures différentes.

- **Autres actions antisyndicales**

Les coursiers favorables aux syndicats déclarent également que les membres du comité syndical et les militants syndicaux à Delhi et Pune ont été suspendus et au moins un militant syndical à Delhi a été licencié. La direction de DHL prétend que les suspensions et les licenciements n'ont aucun rapport avec les activités syndicales et que ces mesures ont été prises pour des raisons disciplinaires légitimes. Quelle que soit la vérité derrière ces actions, la vaste majorité des coursiers estime que la direction a pris ces mesures en représailles face au militantisme syndical, et déclare que de nombreux travailleurs, au courant de la situation, craignent désormais d'être associés au syndicat de quelque manière que ce soit. Ils sont convaincus que c'était là l'intention de la direction.

- **Discrimination dans les politiques d'horaires et de congés**

Les travailleurs syndiqués de Delhi et Calcutta signalent que la direction a veillé à ce que leurs conditions de travail soient pires que celles des coursiers non syndiqués. Les coursiers affirment que les directeurs leur imposent les pires horaires – y compris de nombreuses équipes de nuit – et les modifient régulièrement avec très peu de préavis. Plusieurs coursiers ont affirmé que leurs supérieurs les avaient appelés tard le soir pour modifier leurs horaires pour le lendemain ou qu'ils avaient dû travailler en équipe de nuit pendant des semaines ou des mois consécutifs. Les coursiers favorables aux syndicats ont également signalé qu'ils n'avaient pas reçu les indemnités statutaires pour travail de nuit, et qu'aucun repas ne leur avait été fourni pendant le travail de nuit. Des postes de nuit fréquents et des horaires irréguliers ont provoqué d'importantes difficultés dans leurs vies personnelles. Les travailleurs syndiqués de Delhi déclarent qu'ils sont régulièrement l'objet de discrimination lorsqu'ils demandent un congé et qu'ils ont beaucoup moins de chances de le voir accepté que les employés non syndiqués.

Les coursiers favorables aux syndicats de Delhi et Calcutta expliquent qu'on leur impose systématiquement le travail le plus pénible – qu'il est souvent impossible de terminer pendant leur période de service – et sont chargés des « pires » tâches, comme de travailler dans des environnements dangereux, sans l'équipement de sécurité approprié. Ils déclarent qu'ils sont requis d'effectuer des heures supplémentaires la veille d'un congé programmé, faisant en sorte qu'ils ne puissent pas terminer le travail à temps, ou doivent travailler des journées de 14 heures pour terminer. Enfin, les coursiers de Delhi signalent qu'ils ont subi à maintes reprises des retenues sur salaire lorsqu'ils n'ont pas travaillé lors de jours fériés nationaux reconnus officiellement, ou de jours que l'entreprise a désignés comme jours de congé rémunérés. Les coursiers déclarent avoir été l'objet de retenues de salaires en violation de la politique de DHL et de la législation indienne.

- **Discrimination dans les évaluations annuelles de performance :**

Les coursiers de catégorie Hay reçoivent une prime annuelle – dont la somme varie selon les travailleurs – et qui est basée sur une évaluation de la performance réalisée par la direction. Les coursiers favorables aux syndicats à Delhi affirment que la direction de DHL fait systématiquement preuve de discrimination à leur égard lors de ces évaluations annuelles de performance. Ils expliquent que les directeurs s'efforcent de trouver n'importe quel motif pour donner une mauvaise évaluation, et se fondent même sur des preuves fabriquées de toutes pièces pour atteindre leur objectif. Ils affirment que les évaluations de performance négatives reçues par plusieurs coursiers favorables aux syndicats ne reposaient pas sur une évaluation objective de leur

travail. Suite à cette discrimination systématique dans les évaluations, les coursiers de catégorie Hay favorables aux syndicats à Delhi ont organisé un boycott collectif de la dernière évaluation de performance et par conséquent n'ont pas bénéficié de leur augmentation annuelle.

- **Pressions exercées par la direction et pots-de-vin pour quitter le syndicat**

De nombreux coursiers ont signalé que, lors de réunions individuelles, des directeurs ou supérieurs avaient exercé des pressions ou leur avaient offert des pots-de-vin pour qu'ils quittent le syndicat. On leur a dit qu'ils n'avaient « aucun avenir chez DHL » s'ils restaient dans le syndicat. On leur a également promis des augmentations de salaire ou des promotions s'ils démissionnaient du syndicat. Les directeurs auraient appelé des travailleurs favorables aux syndicats dans leurs bureaux et leur auraient demandé individuellement les raisons de leur affiliation syndicale et tenté de faire pression sur eux pour qu'ils démissionnent. Les travailleurs déclarent que la direction de DHL a même tenté d'obtenir leur démission en faisant pression sur des membres de leur famille, en les appelant chez eux pour leur dire que le coursier pourrait perdre son emploi s'il continuait à s'impliquer dans le syndicat.

Cette stratégie menée par la direction a rencontré un certain succès. À Delhi, les travailleurs expliquent que plusieurs coursiers qui soutenaient fermement le syndicat auparavant ont quitté ses rangs. Deux lettres de démission en septembre 2014 suggèrent que la direction a joué un rôle dans les démissions du syndicat. Les lettres de démission de ces travailleurs étaient rédigées dans un langage quasi officiel et similaire à celui que l'on retrouve dans les lettres envoyées au syndicat par la direction de DHL. Les deux lettres ont été envoyées le même jour dans des enveloppes officielles DHL et du même site DHL à New Delhi. Elles ont une étiquette identique avec l'adresse imprimée et l'écriture manuscrite précisant le nom de l'expéditeur sur l'enveloppe est identique. Les deux lettres déclarent que les travailleurs démissionnent du syndicat pour « raisons personnelles ». La structure des lettres – qui commencent avec en référence « démission du Syndicat des employés de DHL » et se terminent avec le numéro d'identification du travailleur – est identique. Les membres du comité du syndicat déclarent que d'autres lettres de démission envoyées par le passé révélaient aussi l'implication de la direction dans la rédaction et l'envoi des lettres. On dénombre jusqu'à présent au moins quatorze démissions du syndicat de Delhi qui selon le syndicat sont le résultat de menaces ou de pots-de-vin de la direction.

- **Commentaires de la direction attaquant les responsables syndicaux et l'ITF**

Les travailleurs déclarent que l'encadrement de DHL, y compris les hauts responsables nationaux, ont à maintes reprises mené une propagande antisyndicale. Selon eux, des responsables ont fréquemment fait des commentaires s'en prenant aux responsables syndicaux et au rôle que joue la Fédération internationale des ouvriers du transport dans la campagne de syndicalisation. La plupart des commentaires impliquent que les responsables syndicaux et membres du comité sont corrompus et n'ont pas à cœur les intérêts des employés de DHL.

Des directeurs auraient dit aux coursiers que l'ITF paie des membres du comité du syndicat, et par conséquent ces personnes reçoivent dans la pratique deux salaires, l'un de DHL et l'autre de l'ITF et que l'ITF leur offre d'autres incitations financières. Les coursiers déclarent également que lorsqu'ils présentent une requête concernant le travail aux directeurs ou aux superviseurs, ceux-ci leur répondent souvent : « Vous devriez vous adresser à l'ITF et leur demander ». Presque tous les coursiers de Delhi et Calcutta ont déclaré que les directeurs et superviseurs ont fait des

commentaires antisyndicaux et anti-ITF. Selon la direction de DHL, les responsables et militants syndicaux indiens ne recherchent qu'un gain financier personnel et ne se soucient guère des problèmes des coursiers.

Les travailleurs signalent en outre que les directions de Delhi, Calcutta et Pune ont répandu à plusieurs reprises des informations mensongères sur des militants, en affirmant que ces derniers faisaient soi-disant pression sur les travailleurs pour les forcer à s'affilier au syndicat. Les coursiers déclarent que ces histoires sont fabriquées de toutes pièces – la seule pression sur les travailleurs est exercée par les directeurs antisyndicaux – et que les allégations ont été inventées dans une tentative éhontée de discréditer le Syndicat des employés de DHL. En mai 2014, tous les coursiers de catégorie Hay à Calcutta qui sont membres du syndicat ont écrit à la direction de DHL pour nier avoir été l'objet de quelque contrainte que ce soit de la part du syndicat. « D'après ce que nous avons compris de nos représentants syndicaux...vous leur avez dit que les employés coursiers de Calcutta ont été contraints à s'affilier au Syndicat des employés de DHL de Mumbai. Il n'y a pas un mot de vrai dans cette affirmation. Nous avons adhéré et sommes devenus membres du Syndicat des employés de DHL Mumbai entièrement de notre propre chef. » Malgré cela, ils expliquent que les directeurs ont continué à répandre la rumeur que les travailleurs sont contraints de s'affilier au syndicat.

3. Coursier de catégorie Hay : la stratégie à long terme de DHL pour saper les droits syndicaux

À compter de 2004, DHL a converti les coursiers hors Mumbai et Chennai de leur catégorie existante R et S (ouvriers) à des catégories Hay (encadrement subalterne) et recruté tous les nouveaux coursiers en les plaçant dans la catégorie Hay. L'entreprise insiste que les employés de catégorie Hay ne sont pas éligibles à l'affiliation au syndicat des employés de DHL ou au Syndicat des employés de DHL de Chennai et a refusé de les admettre aux négociations collectives. En outre, DHL prétend que puisqu'ils font partie du personnel d'encadrement, l'Industrial Disputes Act indien (loi sur les conflits sociaux) – la loi la plus importante du pays dans le domaine du travail – ne les protège pas. Dans une lettre récente au Commissaire chargé du travail à Delhi, la direction de DHL affirme : « Tous les employés de catégorie Hay... effectuent principalement des tâches d'encadrement et administratives et par conséquent ne tombent pas sous le mandat du ... Industrial Disputes Act, 1947. Puisque les employés de catégorie Hay ne sont pas des « ouvriers » ... ils ne peuvent pas devenir membres du Syndicat des employés de DHL... Nous nions que les devoirs et responsabilités des employés de catégorie Hay sont les mêmes que ceux des travailleurs dans les catégories R et S. Nous nions en outre que la direction ait artificiellement modifié la catégorie des travailleurs ou [les] ait placés arbitrairement dans la catégorie Hay ». DHL a rejeté les accusations selon lesquelles elle prive les coursiers de catégorie Hay du droit à s'affilier au syndicat de leur choix, comme étant des accusations « sans fondement, futiles et indéfendables ».²

Plusieurs points ressortent de la stratégie mise en œuvre par DHL, à savoir convertir les ouvriers en « cadres » et de nommer tous les nouveaux coursiers dans la catégorie Hay :

² Directeur régional des RH, lettre au Commissaire adjoint au travail, Delhi, 31 juillet 2014.

- **Les coursiers nient avoir volontairement demandé leur affectation en catégorie Hay**

DHL a sans cesse affirmé que les coursiers ouvriers convertis en employés de catégorie Hay avaient « volontairement » postulé à des postes « d'encadrement ». La direction déclare que les travailleurs ont opté pour ces « promotions » parce que les emplois de catégorie Hay améliorent leurs possibilités d'ascension dans l'entreprise.³ Toutefois, les coursiers eux-mêmes déclarent qu'un tel choix ne leur était pas offert, et qu'ils étaient soit sous pression pour accepter ces postes, soit induits en erreur dans ce même objectif. Les coursiers de Delhi et Calcutta qui étaient déjà employés chez DHL (et Airfreight avant cela) sous des catégories « ouvriers » affirment qu'on leur avait dit qu'ils devaient signer les lettres de conversion en catégorie Hay sous peine de perdre leur emploi à DHL. S'ils ne voulaient pas signer, ils pouvaient « aller chercher un emploi ailleurs ». Certains coursiers affirment que la direction leur avait dit qu'ils bénéficieraient de meilleurs salaires et prestations, mais ils n'avaient pas compris que ce faisant ils renonçaient à leur droit à se syndiquer. D'autres coursiers – y compris ceux qui avaient auparavant travaillé pour DHL comme contractuels – ont déclaré qu'ils n'avaient tout simplement pas le choix : on leur a dit que s'ils voulaient obtenir un emploi permanent chez DHL plutôt que de demeurer des travailleurs sous contrat, ils devaient rejoindre l'entreprise comme coursiers de catégorie Hay. Les coursiers signalent que leur lettre d'engagement fait référence à des entretiens qui n'ont jamais eu lieu, et que certaines lettres ne font même pas référence à leur statut de catégorie Hay.⁴

Ce n'est qu'à Chennai que les travailleurs signalent que certains coursiers ont activement demandé ces catégories Hay. Même dans ce cas, il s'agissait avant tout d'employés plus âgés à qui l'on proposait de meilleures conditions – souvent transférés de postes de coursiers à des emplois de bureau – s'ils acceptaient cette catégorie. Ils avaient été prévenus que s'ils rejetaient la catégorie Hay, ils seraient coursiers pour toujours sans évolution.

- **Protestations contre leur conversion à un statut de catégorie Hay**

Des coursiers de plusieurs centres de service ont écrit à la direction pour demander d'être reconvertis à des statuts d'ouvriers, mais l'entreprise a refusé. En date de septembre 2014, plus de 60 coursiers avaient écrit pour demander à retrouver un statut d'ouvrier. Par exemple, un coursier de Delhi a écrit à DHL en janvier 2014 : « Je démens avoir présenté une telle demande. Je n'ai pas obtenu de promotion non plus... la catégorie Hay a été imposée à tous les employés de Delhi sans aucun changement de performance, sans aucun avantage, mais au contraire a eu des répercussions négatives sur nos salaires et conditions de travail. Par conséquent, je maintiens ma demande d'annulation de conversion de ma catégorie de S à Hay ».⁵ Le travailleur écrit dans sa lettre que, selon la direction de DHL, « Je n'ai pas le droit de me syndiquer et n'ai aucun droit à la négociation collective... depuis que DHL a **unilatéralement** modifié ma catégorie... Puisque ce changement affecte mes droits, je demande donc que vous me rendiez mon statut de catégorie S... pour que je ne sois pas privé de mes droits constitutionnels. Je renonce par la présente à mon statut de catégorie Hay chez DHL ».⁶

³ Sous Airfreight, tous les coursiers étaient des ouvriers de catégorie S. Quand DHL a racheté Airfreight, les coursiers sont devenus des ouvriers de catégorie R à Mumbai et restés des ouvriers de catégorie S à Chennai. À Delhi et Calcutta, les coursiers étaient de catégorie S avant que la direction de DHL ne les convertisse en coursiers de catégorie Hay. Depuis 2004-2005, les coursiers de tous les centres de service de DHL ont été recrutés dans la catégorie Hay et hors Mumbai et Chennai - les deux seuls sites avec des syndicats encore en place - les coursiers de catégorie S ont été convertis en coursiers de catégorie Hay.

⁴ Des lettres convertissant les coursiers ouvriers en coursiers de catégorie Hay mentionnent : « en référence à votre candidature... félicitations pour votre sélection au poste de coursier de catégorie Hay. »

⁵ Lettre d'un coursier de catégorie Hay au Directeur des relations avec les employés, DHL Express (Inde), 24 mars 2014

⁶ Lettre d'un coursier de DHL au Directeur des relations avec les employés, janvier 2014. La constitution indienne garantit les droits fondamentaux de ses citoyens, y compris la liberté syndicale (Article 19.3) et l'égalité devant la loi et l'égalité de protection par la loi (Article 14).

La direction de DHL a répondu que le travailleur avait accepté le statut de catégorie Hay en 2006 « volontairement et sans aucune contrainte ». Le travailleur, au contraire, déclare qu'il n'avait eu d'autre choix que d'accepter ce statut – il avait été prévenu que s'il n'acceptait pas, il perdrait son emploi. DHL déclare également que depuis son passage en catégorie Hay, le travailleurs a « effectué des tâches distinctes de celles affectées à la catégorie S ». ⁷ Le travailleur, au contraire, déclare que ses fonctions n'ont changé en aucune manière suite à cette conversion.

Un autre coursier de DHL a écrit à DHL pour protester contre sa conversion de catégorie S à catégorie Hay. « Mon consentement n'a pas été demandé, et en outre on ne m'a pas laissé le choix ... Je n'ai pas été informé... qu'un tel changement me priverait de mon droit à me syndiquer et de mon droit à la négociation collective... En tant que coursier je suis un des employés dans la catégorie ouvrier au niveau le plus bas chez DHL. » ⁸

La direction de DHL a répondu que le travailleur avait été promu en catégorie Hay « après avoir réussi le processus de sélection » et qu'il a « des rôles et responsabilités différents comparés à ce que vous assumiez dans la catégorie S [DHL n'a jamais précisé les « rôles et responsabilités différents » des coursiers de catégorie Hay]... Vous avez accepté en toute connaissance de cause le statut Hay et nous ne pouvez pas renoncer à votre catégorie Hay dans l'entreprise ». ⁹ Le coursier réfute tous les arguments de la direction : il n'avait pas passé d'entretien pour le poste, ses responsabilités générales n'ont pas changé, et il a protesté contre sa conversion en catégorie Hay dès qu'il a pu le faire – c'est-à-dire, quand le Syndicat des employés de DHL a commencé à organiser les travailleurs de Delhi en 2012.

- **Les fonctions essentielles au travail sont inchangées**

Les coursiers affirment catégoriquement que leurs fonctions n'ont pas changé après avoir été convertis en catégorie Hay. Ils n'ont pas assumé de rôle d'encadrement, de supervision ni d'administration, mais ont continué à exécuter les mêmes tâches de coursier qu'auparavant – chargement, déchargement et livraison de paquets et de colis, qui sont les tâches de base exécutées par tous les coursiers de DHL, qu'ils soient classés comme ouvriers ou dans la catégorie Hay. Un travailleur a écrit à DHL que depuis sa conversion, « Il n'y a eu aucun changement dans les fonctions de mon poste ». Un autre coursier a écrit : « Les fonctions de mon poste en tant que coursier sont demeuré inchangées... Je fais le travail d'un coursier. Actuellement ma journée type est de prendre les colis au centre de service et de les livrer aux clients et de collecter les colis chez les clients pour les emmener au centre de service. Ce travail n'a pas changé entre 1997 et 2014. Je n'affecte pas les tâches à qui que ce soit car il n'y a personne en dessous moi... Je n'ai aucune fonction, pouvoir ou autorité de supervision ni d'encadrement... ». ¹⁰

D'après la direction de DHL, tous les coursiers de Delhi, Calcutta, Pune et Jaipur sont des employés d'encadrement de catégorie Hay, même si les coursiers déclarent effectuer les mêmes tâches que les coursiers ouvriers de catégorie R et S de Mumbai et Chennai. Dans les centres de service de Mumbai et Chennai, où les coursiers ont le statut R ou S et Hay, ces coursiers ouvriers et coursiers « cadres » travaillent côte à côte, effectuent les mêmes tâches, dans les mêmes équipes.

⁷ Directeur des relations avec les employés, lettre à un employé de DHL, 5 mars 2014.

⁸ Coursier DHL, lettre à Anil Khot, Directeur commercial RH, 11 février 2014.

⁹ Directeur commercial RH, lettre à un employé de DHL, 6 février 2014.

¹⁰ Coursier DHL, lettre au Directeur commercial RH, 11 février 2014.

Les coursiers sont pour le public le visage de DHL Inde et réalisent les activités de base de l'entreprise. Mais ils réalisent les mêmes activités élémentaires, qu'ils soient coursiers ouvriers de catégorie R ou S à Mumbai et Chennai ou coursiers cadres de catégorie Hay à Delhi, Calcutta et ailleurs.

Les coursiers signalent également que lorsqu'ils ont été convertis d'ouvriers à la catégorie Hay leur salaire et conditions sont restés les mêmes. De fait, dans de nombreux cas, les lettres de nomination des coursiers stipulaient clairement que leurs salaires et conditions de travail resteraient inchangés.¹¹ Certains coursiers ont signalé qu'en fait leur salaire a *baissé* après leur « promotion ». Hors de Chennai, de nombreux coursiers de catégorie Hay sont payés beaucoup moins que les coursiers ouvriers de Mumbai. À Delhi et Calcutta, beaucoup gagnent un salaire tout juste au dessus du salaire minimum, doivent couvrir de longues distances pour se rendre au travail, habitent dans des bidonvilles et vivent au jour le jour.

- **Les coursiers de catégorie Hay font partie de « l'encadrement non syndiqué »**

Selon les coursiers Hay à Delhi et Calcutta, la direction ne leur a pas seulement dit qu'ils n'ont pas le droit de s'affilier au Syndicat des employés de DHL, mais les a également informés que DHL ne reconnaîtra jamais le droit des employés de catégorie Hay à se syndiquer et à négocier collectivement. En outre, le nombre de coursiers ouvriers dans les deux sites de DHL qui ont un syndicat a baissé au fur et à mesure que de plus en plus de coursiers Hay ont été ajoutés. Ainsi, DHL a non seulement empêché les travailleurs de Delhi et Calcutta de se syndiquer, mais a sapé l'influence des syndicats à Mumbai et Chennai.

La direction de DHL écrit que les coursiers de catégorie Hay « effectuent avant tout des tâches d'encadrement et/ou administratives et qu'ils **font partie de l'encadrement non syndiqué** et que leurs conditions de travail sont décidées par la Direction seule... L'entreprise ne reconnaît pas votre syndicat comme étant représentatif de ce groupe et ne négociera jamais avec votre syndicat en son nom ». ¹² L'entreprise a en outre déclaré qu'ils ne sont pas des « ouvriers » au titre de la Loi sur les conflits sociaux et par conséquent ne sont pas couverts par ses mesures de protection. Dans une des nombreuses lettres envoyées au président du syndicat à Chennai, la direction de DHL a écrit que la liste des coursiers membres du syndicat « n'est pas acceptée et la direction ne reconnaît pas les personnes qui y sont nommées comme étant des ouvriers protégés par la Loi sur les conflits sociaux ». ¹³

DHL a officiellement déclaré que les coursiers de catégorie Hay peuvent former un syndicat, mais pas le même syndicat que les coursiers de catégorie R ou S. Cependant, les coursiers déclarent que DHL leur a répété à maintes reprises qu'en tant que « personnel d'encadrement » ils ne peuvent pas s'affilier à un syndicat. Les coursiers signalent que la direction affirme aux travailleurs qu'elle ne négociera jamais avec un syndicat qui inclut des catégories Hay.

¹¹ Leurs lettres précisent qu'à part la nouvelle appellation de coursier de catégorie Hay, « Toutes les conditions d'emploi de votre poste demeurent inchangées ».

¹² Directeur commercial RH, lettre à Mr. Vasudevan, président, Syndicat des employés de DHL, 1^{er} juillet 2013.

¹³ Directeur commercial RH, lettre à G M Krishnamurthy, président, Syndicat des employés de DHL World Wide Express Pvt Ltd, 11 novembre 2013.

- **De personnel d'agence à personnel d'encadrement**

DHL a récemment accéléré sa stratégie de conversion de tous les employés, nouveaux et existants, en des employés de catégorie Hay. En avril 2013, la direction de DHL a converti 332 travailleurs de l'agence Adecco – qui ont relativement peu de droits au titre de la loi indienne¹⁴ – en personnel de catégorie Hay, sans leur donner la possibilité de rejoindre l'entreprise comme employés de catégorie R ou S. De fait, il semble que les travailleurs d'Adecco qui avaient demandé à avoir des postes de catégorie R n'ont pas reçu d'emploi chez DHL.¹⁵ L'arrivée de ces travailleurs sous contrat comme « cadres » a sensiblement accru le nombre de coursiers de catégorie Hay à Mumbai et Chennai.¹⁶

DP/DHL ne se réfère que rarement à ces travailleurs dans ses arguments affirmant que les coursiers Hay font partie du personnel d'encadrement. Toutefois, dans une lettre adressée en mars 2014 au Syndicat des employés de DHL, DHL a affirmé que les nominations « ont été faites à des postes de catégorie Hay, ce qui est un Poste d'encadrement... où ils ont assumé des fonctions et des responsabilités distinctes de celles des employés de catégorie R ». ¹⁷ Dans une autre lettre au syndicat, en juin 2014, la direction de DHL a écrit que depuis leur recrutement dans l'entreprise les anciens personnels Adecco « ont surtout rempli des fonctions d'encadrement et/ou administratives ». ¹⁸

Cependant, plusieurs des anciens coursiers Adecco eux-mêmes contestent ces affirmations. Ils affirment que, tout comme les autres coursiers de catégorie Hay post-2006, ils n'ont aucune fonction significative d'encadrement, de supervision ou d'administration. Ils n'ont aucune autorité pour sanctionner d'autres employés. Ils ne supervisent pas d'autres coursiers ni n'organisent leurs horaires. Et ils n'ont eu d'autre choix que d'accepter l'affectation de catégorie Hay, sans quoi ils n'obtenaient pas d'emploi chez DHL. DHL a refusé de reconnaître le droit de ces 332 employés « d'encadrement », qui gagnent beaucoup moins que les coursiers « ouvriers » de Mumbai qui font le même travail, à se syndiquer et à participer à des négociations collectives.

- **DHL n'est pas la seule à utiliser la catégorie de cadre comme stratégie antisyndicale**

Bien que DHL continue à insister que les employés de catégorie Hay ne peuvent pas se syndiquer, les coursiers de catégorie Hay de Delhi, Calcutta et Mumbai ont exprimé leur ferme soutien au Syndicat des employés de DHL. Les coursiers de Delhi ont participé à maintes reprises à des actions collectives exigeant d'être reconnus comme coursiers « ouvriers » pour pouvoir se syndiquer. Les coursiers estiment que la vraie raison pour laquelle DHL les a catégorisés comme personnel d'encadrement est de leur refuser la protection qu'offre la législation sur les conflits sociaux, de s'assurer qu'ils n'obtiennent pas les mêmes salaires et avantages que les coursiers ouvriers de Mumbai et, surtout, de paralyser leur efforts de syndicalisation sous la houlette du Syndicat des employés de DHL.

¹⁴ Les travailleurs sous contrat sont couverts par la loi sur le travail contractuel (Réglementation et interdiction) de 1970, adoptée en réponse à la hausse significative des travailleurs sous contrat.

¹⁵ Dans une lettre de mars 2013 au Syndicat des employés de DHL, le directeur des relations avec les employés de DHL Inde a déclaré que certains travailleurs d'Adecco « ont demandé à être absorbés dans un poste de catégorie R, ce que l'entreprise ne pouvait faire. Par conséquent, « il n'y a pas de relation employeur-employé entre l'entreprise et les personnes susdites. »

¹⁶ Auparavant la grande majorité des coursiers étaient des ouvriers de catégorie R ou S, et les quelques coursiers de catégorie Hay dans ces centres de service avaient été membres de syndicats établis de longue date à Mumbai et Chennai pendant de nombreuses années.

¹⁷ Directeur des relations avec les employés, lettre à Mr. Vasudevan, président du Syndicat des employés de DHL, 17 mars 2014.

¹⁸ Directeur des relations avec les employés, lettre à Mr. Vasudevan, président du Syndicat des employés de DHL, 6 juin 2014.

DHL n'est pas la seule entreprise indienne à utiliser la catégorie de personnel d'encadrement comme tactique antisyndicale. Selon les experts en relations sociales en Inde, nommer des travailleurs à des postes de catégorie Hay, ou les convertir d'ouvriers à catégorie Hay, est une tactique relativement habituelle parmi les employeurs indiens cherchant à empêcher leurs travailleurs de se syndiquer.¹⁹ Toutefois, il semble que DHL Inde est celle qui a été le plus loin dans l'utilisation de cette mesure comme tactique antisyndicale. Les experts indiens en relations sociales ne connaissent aucune autre entreprise multinationale qui ait tenté d'affirmer que tous ses employés sur différents sites sont du personnel d'encadrement et non des ouvriers. La direction de DHL elle-même a écrit que le classement en personnel d'encadrement Hay pour les coursiers préexistants et nouvellement recrutés « est en vogue dans l'entreprise depuis 2005-2006 ».²⁰

4. La stratégie légale à long terme de DHL : décourager les travailleurs et épuiser le syndicat

La direction de DHL prétend que les travailleurs de catégorie Hay ne sont pas éligibles à l'affiliation au syndicat de leur choix. Bien que DHL ait déclaré qu'elle respectera le « droit national », l'entreprise sait que si le conflit autour du statut des employés avance dans le système juridique indien et qu'elle fait appel de toutes les décisions défavorables à chaque étape, le cas pourrait croupir dans les tribunaux pendant des décennies. Si le Commissaire régional au travail est dans l'incapacité de résoudre le conflit autour de la catégorie Hay, il sera renvoyé aux tribunaux du travail ; si DHL perd devant ces derniers, elle peut faire appel auprès des hautes cours régionales ; si elle perd de nouveau à ce stade, elle peut faire appel auprès de la Cour Suprême. Même si elle devait être déboutée par la Cour Suprême, il est vraisemblable que le cas prendrait des années.

- **DHL possède un avantage écrasant devant les tribunaux indiens**

Des études universitaires ont démontré que les lois indiennes du travail « offrent peu ou pas de protection aux travailleurs et aux syndicats contre les abus des employeurs » et que ces dernières années, le système judiciaire indien a rendu des décisions qui « ont fait basculer l'équilibre des forces entièrement du côté des employeurs ».²¹ Les syndicats ont gagné devant les tribunaux à maintes reprises en faisant appel à des manœuvres dilatoires. DHL peut facilement se permettre une bataille juridique interminable à propos du statut d'ouvrier des coursiers, alors que le Syndicat des employés de DHL ne le peut pas. L'entreprise a déjà démontré qu'elle était prête à livrer de longues batailles juridiques à propos de conflits salariaux à Mumbai et le statut des coursiers de catégorie Hay à Chennai. En outre, l'entreprise sait que quelle que soit la détermination des coursiers à s'organiser, ceux qui protestent actuellement pour exercer leur droits à se syndiquer – y compris en participant à une grève de la faim et à des sit-in devant le parlement à Delhi – quitteront probablement leur emploi ou prendront leur retraite avant que les tribunaux n'aient rendu une décision définitive.

¹⁹ Plusieurs universitaires ont écrit des articles sur l'hostilité croissante des employeurs contre les syndicats indiens ces dernières années. Alors que les employeurs deviennent plus agressifs, ils ont fait appel à ce genre de tactique pour atteindre leurs objectifs de réduction de coûts. Voir, par exemple, Vidu Badigannavar, « Inde » dans l'ouvrage de John Kelly et Carola Frege, éd. Relations comparatives d'emploi dans l'économie mondiale (Routledge 2013).

²⁰ Directeur des relations avec les employés, lettre à N. Vasudevan, président, Syndicat des employés de DHL, 6 juin 2014. Les coursiers « cadres » de catégorie Hay n'ont aucun équivalent en Allemagne ou dans aucune autre opération de DHL en Europe occidentale.

²¹ Vidu Badigannavar, « Inde » dans l'ouvrage de John Kelly et Carola Frege, éd. Relations comparatives d'emploi dans l'économie mondiale (Londres, Routledge 2013).

Toutefois, les experts juridiques indiens affirment que la jurisprudence et les décisions de la Cour Suprême vont clairement à l'encontre de la position de l'entreprise. Selon la législation indienne, le statut d'ouvrier est établi sur la base des tâches principales dans l'emploi en question, et non par le titre pompeux que DHL ou toute autre entreprise lui donne. La loi sur les conflits sociaux définit les ouvriers comme « toute personne... employée dans toute industrie pour effectuer un travail non qualifié, qualifié, technique, opérationnel, administratif ou de supervision pour compte d'autrui... » Sous cette disposition de la loi, les pilotes en Inde – qui sont payés bien plus que les coursiers – sont définis comme ouvriers, ainsi que les facteurs. Les coursiers de DHL sont aussi des ouvriers.²²

En outre, la Cour Suprême nationale a déjà statué contre des employeurs qui ont adopté des stratégies délibérées de surclassification. La Cour a statué que « la condition essentielle pour qu'une personne soit un ouvrier... est qu'elle devrait être employée pour exécuter le travail dans cette industrie ». De même, la haute cour de Bombay a statué que ce qui est important, c'est la nature du travail exécuté par un employé et non la désignation de l'employé. Par conséquent, l'affirmation de DHL que les coursiers de catégorie Hay sont des « cadres » non seulement va à l'encontre de toute définition sensée du terme, mais contredit aussi la jurisprudence indienne sur la question.

- **La direction a ignoré 20 requêtes présentées par le Commissaire au travail**

Au moment de la rédaction du présent rapport, selon le président du Syndicat des employés de DHL de Chennai, la direction de DHL n'a toujours pas répondu aux demandes présentées par le Commissaire régional au travail de Chennai pour expliquer pourquoi les coursiers de catégorie Hay devraient être considérés comme du personnel d'encadrement et non des ouvriers. Le rôle du Commissaire au travail est de tenter de prévenir les conflits en appelant les parties impliquées à participer à un processus de médiation et de conciliation. Le refus répété de la direction de DHL d'apparaître devant le commissaire régional montre son mépris envers le processus. Chennai a actuellement environ 40 coursiers de catégorie Hay qui sont membres du syndicat. La direction de DHL a également opposé une fin de non-recevoir à toute discussion sur le statut d'emploi des coursiers de catégorie Hay, bien qu'elle ait reçu de nombreuses demandes en ce sens de la part du Syndicat des employés de DHL et du syndicat de Chennai. En septembre, elle a déclaré qu'elle ne rencontrerait le Syndicat des employés de DHL que si ce dernier acceptait que les coursiers de catégorie Hay ne soient couverts par aucun accord entre l'entreprise et le syndicat, alors qu'elle sait parfaitement que le syndicat ne pourra jamais accepter une telle position. Un procès est en cours au tribunal du travail de Pune à propos d'une enquête nationale sur un militant syndical suspendu. Il a fallu déposer plainte car la direction de DHL avait au début refusé au militant son droit à être défendu par un représentant syndical de son choix. Bien que ce droit ait été reconnu plus tard, la direction de DHL a présenté un document affirmant que l'employé est un cadre administratif. La question de savoir si le militant est un ouvrier ou un cadre, comme le prétend la direction de DHL, fera l'objet de discussions ultérieurement.

En bref, la stratégie juridique de DHL semble n'être rien d'autre qu'une manœuvre cynique conçue pour garantir que les coursiers de catégorie Hay – qui désormais constituent la majorité de ses effectifs indiens – ne pourront jamais s'affilier aux syndicats des employés de DHL ni participer aux négociations collectives.

²² D.C. Jain, Commentaires sur la loi sur les conflits sociaux de 1947, 3^{ème} éd, Mumbai, Labour Law Agency, 2007..

5. La direction entretient une relation « épouvantable » avec le Syndicat des employés de DHL

DHL prétend entretenir une relation « très cordiale » avec le Syndicat des employés de DHL établi de longue date et qui représente les coursiers à Mumbai depuis la fin des années 90. Dans un courrier adressé récemment au syndicat, la direction de DHL déclare qu'elle a toujours « discuté et résolu » les questions litigieuses entre les parties, démontrant ainsi qu'elle ne s'oppose pas au droit des travailleurs à former un syndicat et à participer à la négociation collective. L'entreprise déclare que le fait qu'elle ait rencontré le syndicat pour discuter de sa charte de revendications (bien qu'elle ait refusé de le faire à deux reprises l'année dernière) et qu'elle ait discuté de « questions opérationnelles » pour les employés de rang R « renforce notre position, à savoir, que nous n'avons jamais contesté le droit des employés de notre entreprise à former un syndicat. Il est nécessaire de souligner que l'entreprise entretient une **relation très cordiale** avec votre syndicat depuis plusieurs années... ». ²³

Cependant, les membres du syndicat déclarent que cette affirmation est totalement fallacieuse. Au contraire, les responsables du syndicat et membres du comité décrivent leur relation actuelle avec la direction comme étant « absolument épouvantable » et ajoutent que DHL « n'a aucun respect » et « a un profond mépris » pour les droits fondamentaux du travail dans l'entreprise.

Les quatre principaux griefs du Syndicat des employés de DHL envers l'entreprise sont les suivants : premièrement, l'entreprise refuse de reconnaître le droit des coursiers de catégorie Hay à se syndiquer et refuse même de discuter de cette question avec le syndicat. Deuxièmement, l'entreprise a refusé de discuter de la charte de revendications du syndicat entre avril 2013 et juin 2014. Troisièmement, l'entreprise a refusé de payer la hausse annuelle et la prime de performance aux coursiers de catégorie Hay à Delhi. Enfin, la direction a agi de façon discriminatoire contre les coursiers favorables au syndicat en termes d'horaires, de congés, d'affectations et plusieurs autres aspects importants du travail.

- **Pas d'accord depuis 2002**

Signe de ses mauvaises relations avec le syndicat, DHL n'est pas parvenue à négocier une convention collective avec le syndicat depuis novembre 2002. Après plusieurs années de conflit, le tribunal du travail de Mumbai a accordé une augmentation salariale aux employés ouvriers de DHL en 2010. Presque immédiatement, la direction de DHL a fait appel de cette décision auprès de la haute cour de Bombay. DHL a également soumis au Commissaire adjoint au travail de Delhi un différend sur le principe « à travail égal, salaire égal » appliqué aux coursiers de Delhi, Calcutta et Jaipur. Il est peu probable qu'aucune de ces affaires ne soit résolue rapidement, et les ressources financières supérieures de DHL ainsi que son expertise juridique lui donnent un avantage écrasant dans une procédure judiciaire de longue haleine. Le syndicat décrit sa relation actuelle avec l'entreprise comme un « cloaque de litiges ». Ainsi, tout comme avec sa stratégie de surclassification, DHL a utilisé des manœuvres juridiques pour contrecarrer le Syndicat des employés de DHL à la table des négociations.

²³ Directeur des relations avec les employés, DHL Express (India) Pvt. Ltd, lettre à N. Vasudevan, président du Syndicat des employés de DHL, 23 septembre 2014.

- **La relation s'est détériorée depuis que de nouveaux efforts d'organisation ont été lancés**

DHL et le syndicat ont eu une relation fondée sur d'intenses confrontations entre 2004 et 2010. Vers 2009-2010, la relation s'est légèrement améliorée, mais les responsables syndicaux indiquent que leur relation avec la direction s'est de nouveau profondément détériorée depuis que le syndicat a commencé à organiser les coursiers de catégorie Hay à Delhi et Calcutta en 2012. La direction de DHL semblait satisfaite tant que la proportion de coursiers classés comme ouvriers, et par conséquent l'influence du syndicat, continuait à décliner. Mais quand le syndicat a commencé à représenter les coursiers de catégorie Hay la relation s'est tout de suite envenimée. Le syndicat déclare ne pas être un syndicat d'employés de catégorie R – les seuls travailleurs reconnus par la direction comme éligibles à l'affiliation – mais plutôt un syndicat pour tous les ouvriers de DHL. Le syndicat s'est plaint qu'il « n'y a eu aucun dialogue entre la direction et les travailleurs au niveau local, ni aucune réunion n'a été organisée au niveau central pour résoudre » le problème de la liberté syndicale.²⁴

Malgré les efforts répétés du syndicat pour convaincre la direction de discuter de la liberté syndicale, DHL a simplement répondu que les coursiers de catégorie Hay à Delhi, Calcutta, Pune, Jaipur et ailleurs ne sont pas des ouvriers et par conséquent, n'ont pas le droit de devenir membres du Syndicat des employés de DHL. L'entreprise n'a pas pu fournir d'explication détaillée justifiant pourquoi ils ne sont pas des ouvriers, sinon que de dire qu'ils ont des responsabilités « significatives » d'encadrement, de supervision et administratives. L'entreprise a donc écrit au Syndicat des employés de DHL qu'elle « ne vous reconnaît pas comme représentatif » des coursiers de catégorie Hay de Mumbai, Delhi et ailleurs.²⁵

Au lieu de résoudre ces problèmes aux travers de négociations avec le syndicat, l'entreprise a, selon le Syndicat des employés de DHL, « fait appel à des tactiques autoritaires et de harcèlement ».²⁶ En outre, même lors des réunions régulières entre la direction et le syndicat, DHL a, selon les responsables syndicaux, tenté d'imposer qui peut assister à la réunion ou non parmi les membres du comité – elle a exclu ainsi les vice-présidents du syndicat à Delhi et Calcutta parce qu'ils sont des coursiers de catégorie Hay – ainsi que l'ordre du jour des réunions. En outre, pendant plusieurs années, DHL a refusé d'accorder du temps libre rémunéré aux membres du comité syndicat pour qu'ils puissent assister aux réunions entre la direction et les travailleurs.²⁷ De plus, selon le syndicat, la direction de DHL a fréquemment rejeté ses demandes de réunions informelles sur le lieu de travail pour traiter de questions de nature courante.

Le comité du syndicat a décrit le contenu de ses réunions avec la direction de DHL au cours des 12 derniers mois comme « manquant de substance », « non constructif » et même « insignifiant ». Ces réunions ont seulement abordé des questions locales sur les opérations et la convention collective. En mai 2014, le syndicat s'est plaint que certaines réunions entre septembre 2013 et mai 2014 « n'étaient même pas des réunions entre la direction et le syndicat, nous nous efforcions de résoudre des problèmes opérationnels et aucune question de fond ne pouvait être soumise à discussion ».²⁸

²⁴ N Vasudevan, président, Syndicat des employés de DHL, lettre à DHL Express (India) Pvt Ltd., 20 juillet 2014.

²⁵ Directeur commercial RH, lettre à Mr. Vasudevan, président, Syndicat des employés de DHL, 1^{er} juillet 2013.

²⁶ N. Vasudevan, président du Syndicat des employés de DHL, lettre au Directeur des relations avec les employés, 23 septembre 2014.

²⁷ L'entreprise a fait quelques concessions sur le temps rémunéré mais continue à s'y opposer.

²⁸ N. Vasudevan, président du Syndicat des employés de DHL, lettre au Directeur des relations avec les employés, 6 mai 2014.

- **Conflit direction-syndicat à Chennai**

Même à Chennai, où DHL entretient une relation légèrement meilleure avec le syndicat, les responsables syndicaux et les membres du comité affirment que la relation s'est détériorée ces 12 derniers mois. Ils décrivent un harcèlement intensif de la part de la direction, y compris des pressions sur les coursiers pour qu'ils démissionnent du syndicat ou acceptent des postes de catégorie Hay. À Chennai également, la direction de DHL a remplacé les coursiers « ouvriers » de catégorie S par des coursiers de catégorie Hay et a refusé de reconnaître le droit de ces travailleurs à se syndiquer. Le Syndicat des employés de DHL de Chennai a écrit au Commissaire au travail de Chennai pour se plaindre que « DHL maintient sa position de façon inflexible et refuse de négocier une charte de revendications concernant les employés de catégorie Hay ». ²⁹ Le syndicat de Chennai s'est également plaint auprès du Commissaire au travail du « comportement reposant sur le harcèlement » adopté par la direction de DHL. ³⁰ Des réunions récentes entre le syndicat et la direction de DHL, selon des membres du comité syndical, n'ont été que des réunions sur des questions courantes de négociation collective. Aucune des réunions n'a abordé le refus de DHL de reconnaître la liberté syndicale et le droit à la négociation des coursiers de catégorie Hay ou son harcèlement des membres du syndicat, parce que la direction a refusé d'aborder ces questions.

6. « L'évaluation des relations sociales » de DHL

« Notre initiative « Relations sociales » est...chargée de développer un cadre pour la coopération de toutes les parties concernées. »

Rapport DP/DHL sur la Responsabilité
d'entreprise 2013 ³¹

En réponse à une enquête et médiation de l'OCDE sur les accusations de harcèlement antisyndical en Inde, DP/DHL a accepté en janvier 2014 de conduire une « évaluation des relations sociales » trimestrielle, qui inclut des tables rondes avec les employés dans les centres de service DHL à travers l'ensemble du pays. Aucun des coursiers interrogés dans les quatre villes n'a participé à ces tables rondes. En outre, les coursiers ne connaissaient aucun collègue qui ait participé et seulement un coursier à Delhi pensait avoir entendu parler de ces tables rondes.

Les tables rondes, impliquant des employés sélectionnés par DP/DHL, se seraient tenues en anglais uniquement, qui n'est pas la langue maternelle de la plupart des coursiers de DHL. Selon le recensement national de 2001, 226 000 indiens ont comme première langue l'anglais, qui n'est par conséquent que la 42^{ème} langue parmi les différentes langues maternelles du pays. 86 millions d'indiens indiquent l'anglais comme seconde langue et 39 millions comme troisième. ³² L'on doit comparer cela aux 422 millions d'indiens qui ont comme première langue l'hindi. Les recherches menées pour ce rapport ont inclus des entretiens avec des dizaines de travailleurs DHL dans quatre villes et de multiples centres. Tous les entretiens ont été réalisés avec l'assistance d'un interprète qui parlait couramment l'anglais et la langue maternelle des travailleurs, car la plupart des coursiers n'auraient pas pu faire l'entretien dans sa totalité en anglais. Par conséquent, même si l'anglais est la langue officielle de l'entreprise, l'idée que ces mêmes coursiers pourraient suivre

²⁹ S Praveen Kumar, secrétaire général, Syndicat des employés de DHL World Wide Express (I) Pvt Ltd, lettre au Commissaire au travail, Chennai, 22 juillet 2013.

³⁰ S Praveen Kumar, secrétaire général, Syndicat des employés de DHL World Wide Express (I) Pvt Ltd, lettre au Commissaire au travail, Chennai, 26 juillet 2013.

³¹ Rapport DP/DHL sur la Responsabilité d'entreprise 2013 Disponible sur : http://www.dpdhl.com/en/investors/financial_reports/corporate_responsibility_report.html

³² D'autres langues sont largement utilisées, y compris par de nombreux coursiers. 91,1 millions parlent le bengali, 85 millions parlent le télougou, 84,2 le marathi, 66,7 le tamoul et 59 millions l'ourdou.

et participer activement à des tables rondes des employés avec la direction de DHL et d'autres personnels de haut niveau – même s'ils s'étaient sentis à l'aise de ce faire – n'est simplement pas vraisemblable.

Il semblerait donc que pas un seul des employés qui ait dénoncé un harcèlement antisyndical n'ait participé à l'enquête officielle de l'entreprise sur ce harcèlement, une omission très étonnante.

Pour énoncer une évidence : il n'est pas possible de mener une enquête crédible sur des violations présumées de la liberté syndicale sans s'entretenir avec les travailleurs victimes de ce harcèlement antisyndical. L'initiative de DP/DHL dite de « relations sociales » semble avoir complètement échoué à « développer un cadre de coopération pour **toutes les parties concernées** ».

En outre, il semblerait que pas un seul membre de syndicat n'ait participé aux tables rondes, qui étaient organisées en réponse aux accusations de harcèlement antisyndical avancées par les travailleurs. DP/DHL a choisi seul les directeurs, le personnel des ressources humaines et les employés qui allaient participer aux tables rondes. Étant donné l'absence de ce groupe clé, il n'est pas approprié d'appeler le processus de DP/DHL une « évaluation des relations sociales » parce que cela exigerait la participation de toutes les parties concernées. Donc, les tables rondes d'employés de DP/DHL – et son évaluation des relations sociales de manière plus générale – ne sont pas pertinentes dans le cadre des violations des dispositions sur la liberté syndicale des Principes directeurs de l'OCDE.

Dans ces circonstances, les tables rondes pourraient quand même aider à comprendre comment améliorer les pratiques internes de DP/ DHL en termes de ressources humaines. L'entreprise affirme vouloir entendre les voix de tous les employés de DHL, et pas seulement celles des membres de syndicats. Mais sans la participation des travailleurs qui auraient été victimes de harcèlement, les tables rondes n'ont aucune chance de révéler les causes de la discrimination antisyndicale et de donner à l'entreprise des indications sur la manière de résoudre ce problème fondamental.

- **Les travailleurs sont sceptiques envers d'autres innovations censées donner une voix aux employés**

Les coursiers ont exprimé tout autant de scepticisme envers d'autres innovations récentes pour accroître « la voix des employés », telles que le numéro vert pour les employés, la procédure de retour en cas de grief, l'enquête annuelle sur l'opinion des employés et l'affichage du Code de conduite de DP/DHL sur les tableaux d'affichage des employés. Les coursiers affirment ne pas avoir utilisé le numéro vert pour les employés. La plupart ont déclaré ne pas être au courant de cette innovation, dont l'intention est de leur permettre de signaler des violations du code de conduite de DHL. D'autres ont déclaré avoir vu des affiches avec le numéro vert mais ne pas l'avoir utilisé, bien qu'ils aient entendu de nombreux commentaires antisyndicaux parmi la direction ou d'autres violations du code, et ne connaissaient aucun collègue qui ait utilisé ce numéro. Les coursiers craignaient que la direction ne puisse utiliser l'information pour exercer des représailles contre eux, et ne croyaient pas que la direction agirait à propos d'activités antisyndicales signalées au numéro vert. Les coursiers étaient tout aussi sceptiques envers l'affichage du code de conduite de DHL. Ils signalent que le code a été affiché uniquement en anglais et qu'il ne met pas en avant la liberté syndicale. Beaucoup déclarent ne pas avoir vu le code de conduite sur les tableaux d'affichage des employés. D'autres ont affirmé avoir vu le code, mais ont souligné que ce n'était qu'une notice sur un tableau rempli d'autres notices. Aucun ne se souvenait avoir vu une emphase particulière accordée à la liberté syndicale. L'affiche sur le code de conduite de DHL inclut juste

deux phrases sur la liberté syndicale et la négociation collective sous l'intitulé « Respect mutuel et ouverture », qui est un des huit thèmes abordés dans l'affiche. Même ces deux phrases transmettent un message confus, déclarant que les travailleurs sont « libres de s'affilier **ou de ne pas s'affilier** à un syndicat/représentation des employés de leur choix » (un libellé incompatible avec les conventions de l'OIT, les principes directeurs de l'OCDE et autres normes mondiales reconnues sur la liberté syndicale). Il est dit que DHL reconnaît le droit à négocier collectivement « conformément à la loi applicable », ce qui n'est qu'une faible affirmation d'un droit fondamental du travail. Par conséquent, de nombreux coursiers n'ont pas vu les affiches sur le code de conduite et ceux qui l'ont vu déclarent que cela n'a pas modifié leur opinion sur les activités antisyndicales de la direction de DHL en Inde.

L'Enquête d'opinion auprès des employés, qui selon DHL a pour objectif de promouvoir « un dialogue ouvert et honnête »³³ existe depuis 2009. Le personnel d'encadrement remplit le questionnaire en ligne, tandis que les coursiers le remplissent en version papier. Les employés de Delhi ont signalé des irrégularités dans le processus, ainsi certains parmi le personnel d'encadrement déclarent que leurs supérieurs leur ont dit comment remplir le questionnaire, alors que certains coursiers qui avaient complété la version papier ont affirmé ne pas avoir confiance dans le respect de l'anonymat du processus. Ils étaient très sceptiques quant aux résultats de l'enquête – qui suggère que presque trois-quarts des employés de DHL Inde sont satisfaits de leurs conditions de travail – et ne croyaient pas que ce résultat représentait la véritable opinion des travailleurs. Aucun des coursiers ne croyait que cette enquête contribuait de manière significative à renforcer la voix des employés sur le lieu de travail.

7. Violation des normes mondiales du travail et des droits de l'Homme par DHL Inde

DHL est une entreprise transnationale puissante. En tant qu'entreprise mondiale, elle doit respecter les normes mondiales reconnues du travail partout où elle exploite des opérations dans le monde. DHL a adopté un mélange composé de normes fondamentales du travail de l'Organisation internationale du travail, de principes directeurs de relations de travail de l'Organisation de coopération et de développements économiques, de normes sur la liberté d'association de la Déclaration universelle des droits de l'Homme et de principes du travail du Pacte mondial des Nations Unies. D'après le PDG Frank Appel, le Rapport sur la responsabilité d'entreprise de DP/DHL 2013 est « basé sur des normes internationalement reconnues – le Pacte mondial de l'ONU et ses dix principes auxquels nous adhérons résolument en tant que membre, la Déclaration universelle des droits de l'Homme, et les conventions émanant de l'Organisation internationale du travail (OIT) ». ³⁴ DHL a la claire responsabilité de respecter aussi bien son propre code de conduite que ces normes internationales dans tous les pays où elle opère. Comme l'ont montré les entretiens avec les coursiers de Delhi, Calcutta, Chennai et Mumbai, ainsi que la correspondance étendue entre la direction de DHL et les travailleurs ou les Syndicats des employés de DHL, et les menaces enregistrées proférées par la direction de Delhi, l'entreprise ne respecte pas ces normes mondiales en Inde. Il ressort que DHL n'a pas été en mesure de contrôler de manière adéquate le comportement de sa direction indienne. Par conséquent, l'engagement public de DHL envers les normes internationales reconnues continuera à ne pas correspondre à la réalité en l'absence d'une stratégie cohérente et à long terme – y compris une stratégie qui respecte le droit fondamental de ses coursiers de catégorie Hay à s'affilier au syndicat de leur

³³ Rapport DP/DHL sur la Responsabilité d'entreprise 2013 Disponible sur : http://www.dpdhl.com/en/investors/financial_reports/corporate_responsibility_report.html

³⁴ Rapport DP/DHL sur la Responsabilité d'entreprise 2013 Disponible sur : http://www.dpdhl.com/en/investors/financial_reports/corporate_responsibility_report.html

choix – qui garantisse une mise en œuvre réussie de ces normes dans ses centres de service en Inde. Le comportement antisyndical de la direction de DHL en Inde est en violation de plusieurs normes mondiales reconnues du travail et de droits de l’Homme :

- **Les principes directeurs de l’OCDE à l’intention des entreprises multinationales**

Par sa campagne agressive pour expulser les Syndicats des employés de DHL hors de ses centres de service, la direction de DHL a porté atteinte aux droits à la liberté syndicale de ses employés en Inde, en violation des Principes directeurs de l’OCDE à l’intention des entreprises multinationales. Les principes directeurs ont été établis pour promouvoir les pratiques déontologiques par les entreprises mondiales où que se déroulent leurs opérations. Ils couvrent aussi les relations de travail et d’emploi. Ils ont été d’abord rédigés en 1976 et révisés plusieurs fois depuis lors, et incorporent les normes fondamentales de l’OIT sur la liberté syndicale et le droit à la négociation collective, et appellent les entreprises multinationales à « respecter les droits de leurs employés à être représentés par des syndicats ». L’évolution la plus notable dans ces principes directeurs ces dernières années est apparue dans le domaine des normes du travail, et une norme de conduite élevée de la part des entreprises multinationales dans leurs opérations à l’étranger est désormais exigée.

Les principes directeurs de l’OCDE fournissent des principes et des normes pour la conduite des entreprises qui se fondent sur les normes fondamentales de l’OIT, ainsi que des procédures claires pour faciliter la résolution des conflits. Aux termes des principes directeurs, le Point de contact national (PCN) sert de cadre pour une médiation et conciliation confidentielles. Il constitue un moyen pour DP/DHL, les représentants des Syndicats des employés de DHL, et les fédérations syndicales internationales ITF et UNI Global Union de discuter des violations présumées des droits des travailleurs dans un cadre neutre supervisé par des médiateurs professionnels.

- **Le Pacte mondial des Nations Unies**

Lancé en l’an 2000, le Pacte mondial de l’ONU (UNGC dans son sigle anglais) est un effort international pour encourager les entreprises à adopter des pratiques socialement responsables et faire rapport sur leur mise en œuvre.³⁵ Aux termes de l’UNGC, les entreprises s’engagent à traduire ses dix principes dans les pratiques de l’entreprise en prônant le pacte dans leurs déclarations de mission, rapports annuels et autres publications. Les entreprises acceptent de publier au moins une fois par an sur son site internet des exemples des progrès qu’elles ont réalisés ou des leçons tirées, en mettant les principes en pratique. Bien que bien intentionné, les limites de l’UNGC ont été largement démontrées : il s’agit d’un système volontaire d’autocontrôle, auto-déclaration et autocorrection. En outre, le principe 3 de l’UNGC – concernant la liberté d’association et la reconnaissance effective du droit à la négociation collective – est le plus négligé et le plus enfreint de tous ses principes. Le principe 3 stipule : « Les employeurs ne doivent d’aucune manière s’ingérer dans la décision des travailleurs de s’associer (c’est-à-dire organiser ou adhérer à un syndicat) ou exercer des mesures discriminatoires contre les travailleurs ou leur représentant. »³⁶

³⁵ Les principes du travail dans le Pacte mondial des Nations Unies sont : la liberté d’association et la reconnaissance du droit à la négociation collective, l’élimination de toutes formes de travail forcé et obligatoire, l’abolition effective du travail des enfants ; et l’élimination de la discrimination en matière d’emploi et de profession.

³⁶ Pacte mondial de l’ONU, Principe trois, qu’est-ce-que signifie la liberté d’association : <https://www.unglobalcompact.org/issues/labour/>

Aux termes de l'UNGC, les entreprises doivent s'assurer que les travailleurs « peuvent constituer un syndicat de leur choix et s'y affilier, **sans crainte d'intimidation ou de représailles** », et adopter « des **politiques et procédures neutres envers les syndicats** et qui n'exercent aucune discrimination envers des individus en raison de leurs opinions sur les syndicats ou de leurs activités syndicales ». Il ne fait guère de doute que les actions de la direction de DHL en Inde ont enfreint le principe 3. Les efforts de DHL pour chasser le syndicat de ses centres de service enfreint les principes du travail de l'UNGC, ainsi que ceux de plusieurs autres normes internationales reconnues sur la liberté d'association des travailleurs, y compris la Déclaration universelle des droits de l'Homme, les traités de l'ONU sur les droits de l'Homme et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

- **Les Conventions 87 et 98 de l'OIT (liberté syndicale et droit à la négociation collective)**

Les Conventions de l'OIT et la jurisprudence connexe du Comité de la liberté syndicale de l'OIT (CLS) offrent des lignes directrices claires quant à ce que les entreprises doivent et ne doivent pas faire afin de respecter les droits des travailleurs à la liberté syndicale et à la négociation collective.

Selon le CLS, les actions suivantes de la direction constituent une ingérence indue avec la liberté syndicale au titre des Conventions de l'OIT :

- Créer un climat d'intimidation et de crainte au travail préjudiciable aux activités syndicales
- Faire pression sur ou menacer de représailles les travailleurs en raison de leur affiliation à un syndicat.
- Tenter de persuader les employés de retirer les mandats accordés à un syndicat pour influencer indûment le choix des travailleurs et affaiblir le syndicat.
- Harceler et intimider les travailleurs en raison de leur affiliation à un syndicat.
- Rétrograder ou ne pas promouvoir un travailleur en raison de son affiliation à un syndicat.
- Répandre une propagande négative sur le syndicat, ses responsables et les membres du comité ou de la fédération syndicale internationale.
- Reclassez les coursiers ouvriers comme personnel d'encadrement afin de les rendre inéligibles à l'affiliation syndicale et à la négociation collective.
- Refuser la participation des vice-présidents des syndicats aux réunions entre la direction et les travailleurs et refuser d'accorder du temps libre rémunéré aux membres du comité pour participer aux réunions.
- Empêcher les travailleurs d'écouter des opinions en faveur des syndicats sur le lieu de travail.

Comme le rapport l'indique, les coursiers ont déclaré que la direction de DHL s'est livrée à toutes ces activités inappropriées dans ses opérations en Inde.

- **D'autres multinationales étrangères ont adopté des tactiques antisyndicales similaires**

DHL n'est pas la seule entreprise multinationale à adopter des tactiques antisyndicales agressives. Les multinationales en Inde ont eu ressort aux mutations, suspensions, discrimination et licenciements punitifs pour contrecarrer des campagnes syndicales. Au cours des dix dernières années, la multinationale allemande Bosch aurait à trois reprises contrecarré les efforts de ses travailleurs indiens pour établir un syndicat à Pune en adoptant des tactiques similaires. D'après un universitaire indien, l'entreprise « a montré peu de respect voire aucun » envers le régime juridique indien.³⁷ Par conséquent, même si des multinationales telles que Bosch et DHL sont issues du système tripartite éprouvé basé sur le dialogue social en Allemagne, elles sont néanmoins accusées de s'être livrées à des activités antisyndicales agressives en Inde.

Tout comme Bosch, DHL coopère avec les syndicats et respecte les droits des travailleurs en Allemagne. Dans son pays d'origine, l'entreprise respecte les normes mondiales. En Inde par contre, DHL a adopté une politique agressive avec les syndicats, sapé les droits fondamentaux de ses travailleurs et enfreint les normes mondiales du travail et des droits de l'Homme. Selon les coursiers et selon les directeurs enregistrés proférant des menaces envers les travailleurs, DHL a clairement adopté ces tactiques contre son personnel en Inde.

8. Conclusion : harcèlement, surclassification et obstruction chez DHL Inde

Les témoignages des coursiers de DHL et les preuves factuelles accumulées sur le terrain en Inde semblent contredire presque tout ce que DP/DHL a déclaré sur la situation des relations de travail. La direction de DHL a écrit qu'elle n'avait « jamais porté atteinte » au droit de ses travailleurs indiens à former des syndicats et à participer aux négociations collectives. Cependant, en décembre 2013, les coursiers ont enregistré deux hauts responsables de DHL menaçant à maintes reprises de muter, suspendre ou licencier les travailleurs pour les punir de leurs activités en faveur des syndicats. Les directeurs se vantaient également d'avoir déjà pris des mesures similaires pour détruire le syndicat à Calcutta en 2004. En outre, les coursiers signalent que des menaces antisyndicales sont courantes et que l'intimidation s'est poursuivie ou s'est intensifiée. Les directeurs exigent désormais des travailleurs qu'ils sortent leurs téléphones portables pour les empêcher d'enregistrer des menaces. Les travailleurs affirment que les directeurs ont fait pression sur eux à maintes reprises ou leur ont offert des pots-de-vin pour obtenir leur démission du syndicat. Des lettres des travailleurs de DHL semblent indiquer que la direction de DHL s'est impliquée activement dans les demandes de démission des travailleurs du syndicat. Les coursiers affirment également avoir systématiquement fait l'objet de discrimination dans les horaires, les congés et toute une série de dispositions de travail en raison de leur affiliation au syndicat.

Selon les coursiers, la direction a cherché à maintes reprises à ternir la réputation aussi bien des syndicats indiens de DHL que de l'ITF. Elle a prétendu que les travailleurs ont été contraints de s'affilier au syndicat. Les travailleurs eux-mêmes ont écrit à DHL en niant avoir subi quelque pression que ce soit de la part du syndicat, et affirment que la seule pression qu'ils ont subie provenait des directeurs anti-syndicats. Ils déclarent que la direction a systématiquement répandu une propagande antisyndicale.

³⁷ Vidu Badigannavar, « Inde » dans l'ouvrage de John Kelly et Carola Frege, éd. Relations comparatives d'emploi dans l'économie mondiales (Londres, Routledge) 2013).

DHL maintient que les coursiers de catégorie Hay – dont le nombre s’est accru dans les centres de service dans tout le pays – ne sont pas éligibles à l’affiliation aux Syndicats des employés de DHL à Mumbai ou Chennai. Cependant, les preuves concernant les coursiers « cadres » de catégorie Hay contredisent pratiquement tout ce que DHL a déclaré concernant leur statut. La direction de DHL affirme que les coursiers qui sont passés du statut d’ouvrier à personnel de catégorie Hay s’étaient « volontairement » portés candidats et avaient passé un entretien pour ces postes. Les coursiers eux-mêmes affirment que cela est totalement faux. DHL affirme que les tâches exécutées par les coursiers de catégorie Hay sont foncièrement différentes des tâches exécutées par les coursiers « ouvriers » et qu’ils « exécutent avant tout des tâches d’encadrement ou administratives ». Les coursiers affirment que les tâches qu’ils exécutent sont identiques aux tâches qu’ils exécutaient en tant que coursiers ouvriers, et identiques aux tâches actuellement exécutées par les coursiers ouvriers de Mumbai et Chennai. L’année dernière, DHL a converti 332 travailleurs Adecco sous contrat en personnel d’encadrement de catégorie Hay, sans leur donner la possibilité d’être recrutés comme ouvriers. Les employés Adecco qui ont demandé le statut d’ouvrier ne se sont pas vu offrir de poste à DHL. L’appellation Hay semble n’être simplement qu’une tactique exploitée par DHL pour empêcher les coursiers favorables aux syndicats de s’affilier au syndicat de leur choix.

DHL a tenté de faire traîner en longueur dans les tribunaux indiens le conflit concernant le statut d’ouvrier des employés de catégorie Hay, sachant que ses ressources financières supérieures et son expertise légale lui donnent un avantage écrasant sur les syndicats et les travailleurs.

Enfin, DHL a présenté de manière fondamentalement fallacieuse sa relation avec le Syndicat des employés de DHL dans l’intention de faire croire qu’elle respecte le droit des travailleurs d’établir des syndicats et de négocier collectivement. DHL a déclaré entretenir une relation « très cordiale » avec le syndicat. Le syndicat affirme que cela est absolument faux et décrit au contraire sa relation avec la direction de DHL comme « absolument épouvantable ». En outre, le syndicat affirme que la direction de DHL – qui n’a pas négocié de convention collective avec le syndicat depuis novembre 2002 – a exagéré aussi bien le nombre de réunions que leur importance. Il déclare que toutes les réunions ont simplement abordé des questions courantes ou même des sujets « anodins » et que DHL a catégoriquement refusé de discuter de la question essentielle de la liberté syndicale des employés de catégorie Hay. En outre, elle a essayé d’imposer qui peut participer aux réunions, leur ordre du jour, et pendant des années a refusé d’accorder du temps libre rémunéré aux membres du comité syndical. Enfin, la relation entre le syndicat et la direction de DHL s’est sensiblement détériorée depuis que le syndicat a commencé à organiser les coursiers de catégorie Hay à Delhi et à Calcutta en 2012.

Les coursiers des quatre villes – Delhi, Calcutta, Chennai et Mumbai – signalent que la direction de DHL n’a montré aucune amélioration dans son respect de la liberté syndicale ces 12 derniers mois. Ils ajoutent que les menaces de la direction et ses mesures d’intimidation ont eu un impact dévastateur sur les activités syndicales, et de nombreux travailleurs craignent désormais d’être associés au syndicat. L’évaluation des relations sociales de DP/DHL, réalisée au cours des derniers mois, ne semble avoir apporté aucune différence à cet environnement antisyndical, et les travailleurs ne croient pas que la situation va s’améliorer dans un avenir proche.

