

ORGANISER LES ENTREPÔTS

Renforcer le pouvoir des
travailleurs dans les **chaînes
d'approvisionnement mondiales**



Fédération internationale
des ouvriers du transport

AVANT-PROPOS

Nous avons le plaisir de vous présenter le premier rapport sur les entrepôts de la Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF).

L'ITF a été fondée il y a plus de 120 ans pour exprimer la solidarité entre les travailleurs des transports de différents pays. Aux prémices de la mondialisation, ceux-ci avaient compris qu'ils devaient s'organiser tout au long des chaînes d'approvisionnement internationales pour obtenir et maintenir des conditions de travail équitables.

Aujourd'hui, des mutations économiques planétaires tout aussi radicales nous posent des défis similaires. Les révolutions de la logistique et du commerce en ligne ont donné naissance à un tout nouveau secteur des entrepôts pour gérer le flux continu de marchandises, lequel se caractérise par une exploitation extrême de la main-d'œuvre. Par ailleurs, dans bien des cas, les opérateurs logistiques empêchent par tous les moyens les travailleuses et travailleurs de s'organiser pour améliorer leur quotidien.

L'ITF et ses affiliés devraient s'intéresser de près à l'évolution de ce secteur, dont les effectifs méritent eux aussi d'être traités correctement. En outre, les violations de leurs droits ont des conséquences directes sur les travailleurs d'autres maillons de la chaîne : ceux des transports routiers et maritimes, des ports et du fret aérien.

Ce rapport vise à ouvrir une réflexion au sein de la famille ITF concernant notre réponse à cette situation. Beaucoup de lecteurs auront eux-mêmes déjà travaillé en entrepôt ou organisé des travailleurs de la logistique ; d'autres auront assisté à l'érosion des normes du travail sur des lieux de travail voisins et seront désireux d'agir.

L'ITF a créé un Groupe de pilotage sur les entrepôts composé d'un ensemble représentatif de syndicats de ce secteur du monde entier. Les autres affiliés de l'ITF souhaitant s'investir dans ce projet sont priés de nous écrire à l'adresse warehousing@itf.org.uk.

Nous espérons que ce rapport inspirera et servira vos démarches d'organisation dans vos pays respectifs. Nous tenons à remercier personnellement Anne Engelhardt, de l'Université de Cassel, dont l'analyse pour l'ITF des enquêtes sur le secteur des entrepôts sous-tend ce rapport. Nous souhaitons nous engager aux côtés d'un large éventail de parties prenantes pour ériger l'ITF en tant que voix mondiale des travailleuses et travailleurs des entrepôts.

Peter Lovkvist

Responsable du Département international, Svenska Transportarbetareförbundet (STF)

Président du Groupe de pilotage sur les entrepôts de l'ITF

Stephen Cotton

Secrétaire général, Fédération internationale des ouvriers du transport

CONTENU

RÉSUMÉ	4
1. INTRODUCTION	5
2. CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIAL	7
2.1 Contexte historique	7
2.2 Types d'entrepôts	7
2.3 Aperçu des nouvelles technologies	9
3. CONTEXTE SYNDICAL	11
3.1 Où et comment les entrepôts s'implantent-ils ?	11
3.2 Exploitation des travailleurs	12
3.3 Aspects à prendre en compte pour organiser les travailleurs	15
4. CONCLUSION	16
5. GLOSSAIRE	17
6. NOTES	18

RÉSUMÉ

En quelques décennies, l'évolution de l'économie mondiale a fait naître un peu partout **un nouveau secteur : celui des entrepôts**. Au vu de l'intégration des chaînes d'approvisionnement par-delà les frontières et de l'importance croissante de la logistique, les centres de gestion des flux de marchandises se sont adaptés.

Les nouvelles technologies ont joué un rôle déterminant dans la transformation des entrepôts. Cette constatation s'applique tout particulièrement aux **nouveaux acteurs du commerce en ligne**, qui ont pris l'ascendant grâce à l'optimisation, fondée sur des données, des entrepôts et des processus de livraison.

Bien souvent, **ces évolutions se font au détriment des travailleurs**. Dans les entrepôts, les salaires de misère sont souvent la norme, et s'accompagnent d'horaires interminables et imprévisibles, de risques pour la santé et la sécurité auxquels on ne cherche pas à remédier, et d'entraves à toute organisation collective visant une revalorisation des conditions de travail.

Toutefois, malgré les nombreux défis, **de considérables perspectives d'organisation des travailleurs des entrepôts** s'offrent à nous. L'ITF devrait mettre à profit son pouvoir et sa connaissance du secteur des transports au service de nos camarades des entrepôts et les aider à obtenir un traitement équitable.

1. INTRODUCTION

Le secteur des transports voit ses lieux de travail évoluer. Depuis toujours, **ce sont les travailleurs des transports qui assurent l'acheminement des biens produits**, mais en quelques dizaines d'années, la structure de l'économie mondiale a amorcé un rapide tournant. Le capital est devenu plus mobile, les chaînes d'approvisionnement se sont intégrées par-delà les frontières, et les travailleurs ont à la fois de nouveaux défis à relever et de nouvelles occasions à saisir pour exercer leur pouvoir.

L'un des changements les plus marquants depuis les années 90, c'est **l'émergence un peu partout dans le monde d'un nouveau secteur des entrepôts**. La mondialisation accrue a donné lieu à un maillage planétaire de chaînes d'approvisionnement intégrées. L'augmentation des mouvements internationaux de marchandises et le développement de méthodes de production « en flux tendus » ont énormément accru l'importance de la logistique pour l'économie mondiale. Et, ces dernières années, le développement du commerce en ligne ne fait que renforcer cette tendance.

C'est ainsi qu'aujourd'hui, **les entrepôts sont devenus plus que de simples espaces de stockage de longue durée : ils assurent désormais des services de gestion des flux de marchandises**. Les grands entrepôts de stockage traditionnels sont complétés par des sites de taille plus modeste, dans d'anciens points de vente, parfois même dans des camions. Alors que les entreprises comme les consommateurs réclament des livraisons toujours plus rapides, ce sont les travailleurs qui en font les frais, à tous les maillons de la chaîne. La logistique est un secteur en pleine expansion, dont l'importance dans l'économie mondiale va croissante.

Les entrepôts se caractérisent dans leur grande majorité par **de mauvaises conditions de travail et de rémunération**, et des employeurs souvent hostiles aux syndicats. Cette exploitation est à la fois une injustice pour les travailleurs directement concernés, mais aussi une menace pour les normes d'autres secteurs de la chaîne d'approvisionnement, en particulier les transports. Cependant, en s'organisant, les travailleurs des entrepôts pourraient potentiellement détenir un énorme pouvoir. Le mouvement syndical international doit donc prendre ce secteur en pleine éclosion très au sérieux.

Lors de son 44^e Congrès en 2018, **l'ITF a adopté une résolution sur l'organisation des personnels des entrepôts partout dans le monde**. Ce rapport brosse un bref aperçu du secteur des entrepôts et des conditions de travail qui y règnent, et propose une première analyse des défis et perspectives s'agissant de l'organisation de leurs effectifs. Il ne s'agit pas d'une vision définitive, mais plutôt de l'amorce d'une réflexion au sein de la famille ITF quant aux moyens de riposter à l'une des pires exploitations du XXI^e siècle.

2.CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET COMMERCIAL

2.1 Contexte historique

Espaces de stockage des marchandises à un stade donné de la chaîne d'approvisionnement, **les entrepôts existent depuis des milliers d'années**. Autrefois, la possibilité d'entreposer des denrées alimentaires, en particulier des céréales, permettait aux populations de planifier au-delà du cycle agricole annuel et de s'engager sur la voie d'une activité économique plus complexe. Et depuis quelques siècles, les entrepôts servaient plutôt à conserver des produits manufacturés et réfrigérés dans le cadre de chaînes d'approvisionnement industrielles nationales et internationales.

Mais depuis quelques dizaines d'années, nous assistons à l'éclosion rapide d'entrepôts d'un nouveau genre partout dans le monde. Depuis les années 90, l'intégration croissante des chaînes d'approvisionnement mondiales a créé le besoin de **gérer efficacement le stockage et le transport des marchandises entre les marchés** à une échelle sans précédent. En outre, en s'appuyant sur les nouvelles technologies numériques, de grandes sociétés de commerce en ligne comme Amazon sont devenues de puissants employeurs économiques exerçant une influence considérable tout au long des chaînes d'approvisionnement. Aujourd'hui, le secteur de l'entreposage conjugue commerce traditionnel et transport pour donner naissance à de nouveaux modèles d'entreprise.

Ces changements radicaux ont des conséquences variables pour les travailleurs. C'est surtout dans le monde en développement que de nouveaux emplois sont créés, les sociétés d'entreposage cherchant à tirer profit de marchés en pleine expansion. Mais ces emplois se caractérisent par une faible rémunération, de mauvaises conditions de travail et des obstacles à la syndicalisation qui ne font qu'empêcher les travailleurs de s'organiser pour renforcer leur pouvoir de négociation. Dans les pays développés, là où les entrepôts se sont implantés dans des zones en voie de désindustrialisation, les conditions d'exploitation inhérentes au secteur ne sont qu'un piètre substitut aux anciennes formes d'emploi caractérisées par une forte présence syndicale, garante de conditions de travail et de rémunération correctes.



2.2 Types d'entrepôts

Le nouveau secteur des entrepôts peut se répartir en plusieurs catégories, selon la vocation du site et de l'entreprise, et le lien avec l'économie au sens large.

D'une part, les entreprises peuvent être catégorisées selon le type d'entrepôts qu'elles utilisent :

- a. Les **entrepôts de détail** s'apparentent à de grandes surfaces commerciales, comme les magasins IKEA et Wal-Mart, accessibles au consommateur final, autrement dit le grand public.
- b. Les **centres de distribution** sont exploités par des prestataires de services logistiques comme DHL et UPS, qui transportent et stockent des marchandises au nom de leurs clients.
- c. Les **entrepôts intégrés**, comme les « fulfilment centres » d'Amazon, font partie de la chaîne d'approvisionnement interne d'une seule entreprise et stockent des marchandises qui seront par la suite acheminées vers le consommateur final.

Les entreprises peuvent aussi être catégorisées selon les secteurs de l'économie qu'elles desservent :

- d. Les **entrepôts à segment de marché unique** fournissent des services de stockage et de manutention pour une gamme particulière de produits de détail, par exemple des denrées alimentaires périssables (Tesco) ou du mobilier (IKEA).
- e. Les **entrepôts à segments de marché multiples** fournissent ces services pour toute une gamme de produits différents sur le même site. Les sociétés de livraison de colis utilisent des entrepôts renfermant une large sélection de marchandises, tandis que des plateformes de commerce en ligne comme Amazon et Alibaba vendent des millions de produits différents via leur site Internet.

Enfin, les entrepôts peuvent être catégorisés selon la technologie utilisée :

- f. Les **entrepôts de basse technologie** utilisent très peu les nouvelles technologies, et la main-d'œuvre y est généralement informelle.
- g. Les **entrepôts de haute technologie** utilisent des technologies numériques de pointe pour optimiser leurs opérations. Ils peuvent ensuite être subdivisés en environnements très automatisés (quand la technologie est utilisée pour remplacer la main-d'œuvre humaine) et environnements peu automatisés (quand la technologie sert à contrôler la productivité de la main-d'œuvre humaine).

Les catégories ci-dessus ne sont que quelques-unes des façons de classer les entrepôts et entreprises. Il est important de noter que ces catégories n'ont **aucune influence sur la structure de propriété d'un entrepôt**. Certaines entreprises sont propriétaires de leurs entrepôts, tandis que d'autres préfèrent externaliser les services d'entreposage à des sociétés tierces, parfois sur plusieurs niveaux.

Dans toutes ces catégories, le secteur des entrepôts est dominé par une poignée de géants d'envergure internationale. Le Tableau 1 présente un aperçu de ces entreprises et de leurs rôles dans le secteur.

SOCIÉTÉ	CRÉATION	SIÈGE	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES
Alibaba	1999	Chine	Alibaba a commencé comme plateforme d'entreprise à entreprise, facilitant l'externalisation de la fabrication aux entreprises chinoises. Elle englobe maintenant une grande filiale de commerce de détail, Taobao.
Amazon	1994	États-Unis	Au départ, Amazon était une librairie en ligne, mais couvre maintenant presque toute la gamme des produits de consommation, ainsi que divers autres secteurs dont l'informatique en nuage et la diffusion de contenus. Son PDG, Jeff Bezos, est l'homme le plus riche au monde.
DB Schenker	1872	Allemagne	Schenker a été fondée en Autriche et rachetée par Deutsche Bahn en 1931. Elle est devenue la filiale logistique du groupe ferroviaire en 2007.
DHL	1969	Allemagne	DHL est détenue majoritairement par Deutsche Post et supervise une vaste chaîne d'entrepôts et de sociétés de transport routier externalisées.
DSV Group	1976	Danemark	DSV s'implante actuellement dans les technologies numériques, en particulier l'utilisation des mégadonnées.
FedEx	1973	États-Unis	FedEx a été pionnière du fret aérien pour la livraison, et a joué un rôle de premier plan dans le lobbying en faveur de la déréglementation de l'aviation civile aux États-Unis dans les années 80.

SOCIÉTÉ	CRÉATION	SIÈGE	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES
IKEA	1943	Suède	IKEA était à l'origine une société de vente d'articles de papeterie par correspondance, avant de se développer au niveau international dans le secteur du meuble en 1973.
TNT Express	1946	Pays-Bas	Fondée en Australie, TNT est une entreprise syndiquée mais a été rachetée par FedEx, sans représentation syndicale, en 2016.
UPS	1907	États-Unis	UPS, à l'origine un service postal national, est aujourd'hui présente dans plus de 220 pays. Avec FedEx, elle possède 40% des 1,7 million de camions aux États-Unis, et est le premier employeur privé syndiqué du pays.
Wal-Mart	1962	États-Unis	Wal-Mart est la première chaîne de grande distribution aux États-Unis, et s'implante actuellement en Chine.

2.3 Aperçu des nouvelles technologies

En plus des grandes tendances économiques, le secteur des entrepôts doit sa transformation à l'évolution rapide des technologies numériques. À l'origine de tout, la création d'**Internet**, qui a ouvert de nouvelles voies d'accès aux marchés de consommation. Même si les premières sociétés de vente par correspondance – pionnières du commerce sans points de vente physiques – ont fait leur apparition au milieu du XIX^e siècle, depuis les années 90, les entreprises peuvent vendre leurs produits en ligne et basculer leurs opérations d'un environnement de détail traditionnel vers des services de livraison.

Alors que de nombreuses enseignes traditionnelles se sont tournées partiellement ou entièrement vers Internet, une large sous-catégorie de ce marché en ligne est composée de nouvelles **sociétés d'e-commerce**. Celles-ci s'appuient sur le numérique pour réduire au strict minimum le délai entre la commande passée via une boutique en ligne et la livraison physique au domicile du client. Les outils numériques sont utilisés pour gérer l'exactitude du traitement des commandes et les fluctuations de la demande (par exemple pour les jours de forte affluence comme le Black Friday), et réduire le volume des retours au vendeur. Les sociétés de commerce en ligne sont principalement présentes sur les marchés de consommation (B2C) mais s'implantent de plus en plus dans les systèmes ciblant d'autres entreprises (B2B).



Puisque les centres de stockage gagnent du terrain sur les boutiques physiques, un autre pan de l'innovation technologique consiste à optimiser **le fonctionnement des entrepôts**. Des données sur le fonctionnement de l'entrepôt sont recueillies sur l'ensemble du site par des capteurs intégrés aux outils, véhicules, équipements et produits. Les capteurs peuvent assurer le traçage de nombreux facteurs, depuis la température jusqu'à l'emplacement exact, grâce à un système GPS, à une radio-identification (RFID) et aux scanners portables des employés. Ces données sont ensuite analysées par voie informatique, et des aménagements opérationnels sont apportés. Ces nouveaux systèmes, comme ceux utilisés par Amazon, permettent de mesurer en permanence la productivité des travailleurs par rapport à des critères préétablis. Cet étalonnage oblige les employés à travailler plus dur et plus vite. D'autres données peuvent alimenter la prise de décision concernant l'introduction de technologies supplémentaires, comme les robots Kiva qui quadrillent certains entrepôts Amazon. D'autres entrepôts utilisent des programmes propriétaires contrôlant chaque aspect du stockage et du processus de livraison.

En outre, les nouvelles technologies visent à **optimiser le processus de livraison**. Ici également, des données sur l'emplacement et la performance des chauffeurs et livreurs sont recueillies puis analysées par voie numérique. Les sociétés peuvent alors adapter leurs systèmes de livraison, notamment par une microgestion numérique des chauffeurs, pour transférer les marchandises entre différents modes de transport et ainsi réduire les délais et les coûts. Certaines entreprises envisagent également de livrer les colis par drone ou véhicules autonomes à l'avenir.

Inutile de dire que **l'introduction de ces technologies a eu un impact négatif sur les travailleurs**. S'il est vrai que des postes ont été perdus à cause de la technologie dans certains entrepôts, la croissance du secteur dans son ensemble entraîne néanmoins une hausse de l'emploi. Toutefois, ces innovations ont grandement exacerbé l'exploitation de la main-d'œuvre, non sans conséquences dommageables pour la santé et la sécurité. L'effet des nouvelles technologies sur les personnels des entrepôts est examiné de façon plus détaillée à la **section 3.2** page 12.

Le **glossaire** contient une liste de termes accompagnés d'une courte explication sur bon nombre de ces technologies.

3. CONTEXTE SYNDICAL

3.1 Où et comment les entrepôts s'implantent-ils ?

L'endroit où les entreprises choisissent de s'installer est une bonne indication de l'attitude qu'elles adopteront vis-à-vis de leur futur personnel. Les entrepôts sont généralement implantés là où trois grands critères sont réunis : une infrastructure logistique solide, une infrastructure sociale faible et une infrastructure juridique faible.

Pour l'implantation d'un entrepôt, un site potentiel possèdera une **infrastructure logistique solide** s'il est situé à proximité de hubs de transports comme des ports et aéroports, et/ou est facilement accessible depuis des corridors de transport comme des autoroutes et chemins de fer avec capacité de fret. Ainsi, l'entrepôt est intégré au plus proche de la chaîne d'approvisionnement et les marchandises entrent et sortent avec une friction minimale. À l'inverse, une infrastructure logistique faible – par exemple des routes mal entretenues ou des barrières douanières toutes proches – accroît cette friction et le coût du transport. Par exemple, début 2015, la route entre Mombasa et Kampala a été bloquée par des problèmes informatiques entre les autorités ougandaises et kényanes, ce qui a entraîné des pertes considérables pour les sociétés de logistique, qui s'appuient sur des liens fluides entre les deux pays.

Si une infrastructure logistique solide participe à faire baisser les coûts de transport, une **infrastructure sociale faible** contribue quant à elle à diminuer les frais de main-d'œuvre. Les entrepôts sont généralement implantés dans des régions à fort taux de chômage ou à bas salaires, pour que les entreprises puissent rémunérer leurs employés sous ou juste au-dessus du salaire minimum (quand il existe), sans craindre d'être battus par la concurrence ou de subir les pressions de la négociation. Par exemple, les entrepôts d'Amazon en Europe centrale sont concentrés dans l'ancienne Allemagne de l'Est et en Pologne, régions qui connaissent toutes deux un fort taux de chômage et pratiquent de bas salaires si on les compare à l'Allemagne de l'Ouest et l'Autriche voisines, les destinataires des services de ces entrepôts. À l'inverse, une infrastructure sociale forte est synonyme de coûts du travail plus élevés, soit parce que les entreprises doivent satisfaire à des normes plus strictes, soit parce qu'elles se voient contraintes de proposer des salaires plus élevés pour attirer les travailleurs auxquels s'offrent d'autres options.

Par ailleurs, une **infrastructure juridique faible** complique les tentatives des travailleurs de faire appliquer des normes, aussi minimales soient-elles, par leur employeur, ce qui contribue aussi à tirer les coûts du travail vers le bas. Les environnements ostensiblement « pro-entreprises » ont les faveurs des employeurs, la loi leur accordant une plus grande flexibilité et les tribunaux ne pouvant pas ou ne voulant pas faire appliquer de justes normes du travail. Par exemple, une grande société de logistique a regroupé ses activités en Amérique latine dans des pays comme le Chili, la Colombie et le Panama, où l'environnement juridique complique délibérément l'organisation des travailleurs. À l'inverse, une infrastructure juridique forte accroîtrait les coûts du travail pour les entreprises en leur imposant des normes minimales plus élevées, et en les faisant appliquer activement par des pénalités en cas de non-respect.

3.2 Exploitation des travailleurs

Comme nous le sous-entendons ci-dessus, les employeurs du secteur des entrepôts sont à la recherche d'environnements propices à de faibles conditions de travail et de rémunération et empêchant les travailleuses et travailleurs de s'organiser effectivement pour contester cette exploitation. Les travailleurs des entrepôts sont donc confrontés à de nombreux défis imbriqués les uns dans les autres.

Puisque les sociétés de logistique visent à implanter leurs centres dans des régions ayant une faible infrastructure sociale, il n'est guère surprenant que le secteur se caractérise par ses **bas salaires**. Quel que soit le pays ou l'employeur, les salaires de misère sont partout une réalité. C'est ainsi qu'une société logistique internationale présente en Inde calcule les salaires de façon totalement opaque, et qu'en Turquie, les salaires ne suivent pas l'inflation. Aux États-Unis, l'enseigne Wal-Mart est notoirement connue pour ses très bas salaires et sa discrimination salariale sexiste. Au Royaume-Uni, les employés de Sports Direct étaient payés en-dessous du salaire minimum légal avant qu'une enquête de journalistes infiltrés ne mette au jour cette pratique.

Extrêmement exposés aux fluctuations de la demande le long des chaînes d'approvisionnement, les travailleurs des entrepôts doivent également composer avec des **horaires de travail excessifs et imprévisibles**. UPS a tenté de faire passer sa semaine de travail de 60 heures, ce qui était déjà beaucoup, à 70 heures, non sans provoquer un tollé social aux États-Unis. Les travailleurs des entrepôts d'Amazon sont obligés de travailler plus longtemps en période de forte affluence, tandis qu'au Royaume-Uni, les contrats zéro heure étaient la norme chez Sports Direct avant que les conditions de travail pratiquées par cette société soient dénoncées.

Les entrepôts sont également source de nombreux **risques pour la santé et la sécurité** des travailleurs, sans aucune mesure de remédiation. Le picking et l'utilisation de scanners portables pour accroître la productivité peuvent entraîner des troubles musculosquelettiques. La mauvaise conception des bâtiments, dont les systèmes de chauffage ou de climatisation laissent à désirer, peut entraîner des coups de chaleur en été ou de froid en hiver. Des équipements mal entretenus et l'absence d'équipements de sécurité ou de tenues de travail adaptées peuvent également entraîner des blessures. Vu le risque de représailles potentielles auxquels ils s'exposent s'ils s'absentent pour maladie – dont des visites inopinées de l'employeur au domicile – des personnels d'Amazon ont été victimes de crises cardiaques et de fausses couches au travail. Les travailleurs sous contrat temporaire ou précaire vivent également avec le stress constant de n'avoir aucune certitude quant à leurs revenus à court terme.



Les employeurs peuvent également réduire les coûts salariaux en maintenant les travailleurs sous **contrat précaire**, qu'il soit temporaire, à durée déterminée, zéro heure ou indépendant. Les entreprises ont recours à des intérimaires pour diminuer le coût de la main-d'œuvre au Chili, tandis qu'en Inde, des journaliers déchargent les camions. En Pologne, les effectifs d'Amazon sont répartis en « pass bleus » (contrats à durée indéterminée) et en « pass verts » (contrats temporaires), les divisant ainsi pour mieux régner et éviter toute expression de solidarité.

Comme dans beaucoup d'autres secteurs, les travailleurs au **statut migratoire** incertain sont encore plus à la merci d'employeurs à la recherche d'une main-d'œuvre bon marché (et parfois à la limite de la légalité). Au Canada, l'enseigne Dollarama a été accusée de traiter ses travailleurs migrants originaires d'Afrique du Nord dans des conditions de travail proches de l'esclavage. En Italie, IKEA a même organisé ses effectifs selon une hiérarchie raciale pour parer à tout mouvement de solidarité entre les différents groupes de migrants.

Comme il l'a été indiqué précédemment, les travailleurs font les frais des **répercussions négatives des nouvelles technologies** sur leurs fonctions. Des capteurs, caméras et microphones peuvent être utilisés pour contrôler leurs moindres faits et gestes, dans l'entrepôt ou dans la chaîne d'approvisionnement au sens large. Ce contrôle s'appuie sur une gestion par algorithme, laquelle utilise les données de productivité individuelle pour classer les travailleurs en fonction d'un seuil préétabli. Ceux qui ne l'atteignent pas risquent d'être sanctionnés et même licenciés par l'algorithme. Cette surveillance constante, et ces sanctions dictées par l'ordinateur, peuvent avoir de graves conséquences pour la santé physique et psychologique des travailleurs.

Pour les travailleurs, la façon la plus efficace de contester toutes ces formes d'exploitation serait de s'organiser en syndicats. Ceci explique pourquoi de nombreuses sociétés de logistique déploient des **stratégies antisyndicales** considérables pour pouvoir continuer à diminuer les coûts du travail. Il a été prouvé qu'en Amérique latine, des responsables syndicaux sont placés sur écoute à l'aide de microphones cachés dans les vestiaires et véhicules de livraison, et que les employés sont menacés de licenciement à la simple évocation du mot « syndicats ». Les superviseurs Amazon ont été formés à déceler le moindre signe d'organisation, comme des discussions entre collègues sur le salaire minimum.

3.3 Aspects à prendre en compte pour organiser les travailleurs

Compte tenu de ces pratiques abusives, et en particulier des stratégies antisyndicales des employeurs, comment les travailleuses et travailleurs des entrepôts peuvent-ils s'organiser pour faire changer les choses ? Même si beaucoup de stratégies d'organisation utilisées contre les employeurs hostiles aux syndicats dans d'autres secteurs peuvent être transposées à celui de la logistique, les travailleurs des entrepôts ont cependant des cartes spécifiques à jouer.

L'une des grandes constatations, du point de vue de l'organisation, c'est que les travailleurs des entrepôts possèdent actuellement **un faible pouvoir syndical mais, potentiellement, un énorme pouvoir structurel**. Les très bas taux de syndicalisation dans le secteur, conjugués aux diverses interdictions imposées par les conditions économiques, l'employeur et la réglementation, constituent un obstacle majeur à l'organisation de ces travailleurs. Cependant, puisqu'ils occupent des fonctions critiques au sein des chaînes d'approvisionnement intersectorielles, toute perturbation de leur fait entraînera vraisemblablement des ricochets considérables ailleurs. Comme celles des dockers, les actions revendicatives des travailleurs des entrepôts ont le potentiel de créer des goulets d'étranglement de l'offre, levier dont ils peuvent se servir pour faire valoir leurs revendications en matière de conditions de travail et de rémunération et de droits syndicaux.

Autre aspect important : **le rôle des employeurs économiques dans la chaîne contractuelle**. Comme nous l'avons expliqué précédemment, certaines entreprises possèdent leurs propres entrepôts, tandis que d'autres manutentionnent et stockent au nom de fabricants et détaillants. En outre, beaucoup d'entreprises appliquant l'un ou l'autre de ces modèles externalisent les services à des sous-traitants, parfois sur plusieurs niveaux. Organiser les lieux de travail plus bas dans la chaîne contractuelle peut s'avérer moins efficace, car les entreprises clientes peuvent toujours se tourner vers des concurrents aux frais de main-d'œuvre inférieurs. Par contre, en ciblant les employeurs économiques au sommet de la chaîne, les résultats pourront avoir des bénéfices en cascade sur les travailleurs des échelons du dessous.

Troisièmement, les perspectives d'organisation pourraient être améliorées en menant des campagnes parallèles visant à **influencer les politiques régionales et mondiales**. Nous avons vu que les sociétés de logistique tirent profit d'infrastructures sociales et juridiques faibles, qui sont partiellement le résultat d'un échec de gouvernance au niveau international, national et sous-national. Par exemple, la création de zones économiques spéciales autour de grands hubs logistiques dans les pays industrialisés s'accompagne souvent d'une limitation, accordée à titre exceptionnel, de la liberté syndicale et de la négociation collective, pour ne pas faire fuir les investisseurs étrangers. De même, les mesures d'incitation visant à encourager les entreprises à implanter de nouveaux entrepôts dans des régions sinistrées du monde industrialisé échouent souvent à améliorer durablement le niveau de vie. Corriger les politiques malavisées pratiquées par de nombreux pays pourrait faciliter l'organisation des effectifs du secteur des entrepôts.

4. CONCLUSION

Le quotidien des travailleuses et travailleurs des entrepôts est difficile à plus d'un titre : bas salaires, horaires imprévisibles, risques constants pour la santé et la sécurité, contrats précaires et surveillance par une technologie oppressante... La liste est longue. Cependant, ils ont aussi toutes les cartes en mains pour **gagner en pouvoir dans les chaînes d'approvisionnement internationales** et obtenir ainsi de meilleures conditions de travail.

Au niveau national et sous-national, **les syndicats des transports sont particulièrement bien placés pour aider les travailleurs des entrepôts** et exprimer leur opposition à toute forme d'exploitation, où qu'elle se trouve dans la chaîne. Au niveau international, l'ITF peut intégrer les travailleurs des entrepôts à sa coalition d'effectifs de différents secteurs se battant tous pour un traitement équitable.

Après sa résolution du Congrès sur les entrepôts, **l'ITF a créé un groupe de pilotage** pour les affiliés qui organisent déjà des travailleurs des entrepôts ou qui prévoient de le faire dans un avenir proche. Ce groupe est présidé par Peter Lökvist, du syndicat suédois STF. Si vous souhaitez en faire partie ou en savoir plus, merci de nous écrire à l'adresse warehousing@itf.org.uk.

5. GLOSSAIRE

B2B / B2C : Vente entre entreprises (business-to-business) / vente d'entreprise à consommateur (business-to-consumer).

Benchmarking, management and surveillance (BMS) : Expression fourre-tout englobant les techniques de gestion assistée par le numérique utilisées dans les entrepôts.

Drones : Objets volants miniatures pilotés à distance par une personne ou un ordinateur, utilisés dans certains entrepôts pour transporter les marchandises.

E-commerce, ou commerce en ligne : Vente au détail principalement ou uniquement sur Internet, généralement basée sur la livraison au consommateur final plutôt que sur un réseau de magasins physiques.

Gestion par algorithme : Système de gestion utilisant l'intelligence artificielle pour juger de la performance d'un travailleur et sévir de façon automatisée sous la forme d'une sanction ou d'un licenciement.

Global positioning software (GPS) : Technologie suivant l'emplacement d'une personne ou d'un objet par Wi-Fi, utilisée dans certains entrepôts pour localiser les travailleurs (similaire à la RFID.)

Impression 3D : Création d'objets combinant matériaux, conception par ordinateur et fabrication de précision.

Informatique en nuage : Système dans lequel les données sont stockées sur un serveur à distance, plutôt que sur le disque dur d'un ordinateur personnel. Amazon Web Services est un exemple de société proposant un système d'informatique en nuage s'adressant à un large éventail de clients.

Intelligence artificielle (IA) : Logiciel analysant des mégadonnées et les utilisant pour prendre des décisions sans intervention humaine.

Internet des objets (IdO) : Réseau d'objets connectés les uns aux autres par des technologies numériques, par exemple des scanners portables reliés à un ordinateur central.

M-commerce, ou commerce mobile : Vente en ligne via les téléphones portables des clients, plutôt que leur ordinateur personnel.

Mégadonnées : Accumulation et analyse de grandes quantités de données, généralement à des fins d'amélioration de l'efficacité d'un système.

Personnels des terminaux, des centres logistiques et des entrepôts fixes : Terme technique utilisé par l'ITF pour qualifier le groupe de travailleuses et travailleurs qu'elle entend organiser dans le cadre de son programme sur les chaînes d'approvisionnement.

Picking : Terme spécifique au secteur, recouvrant la localisation et le transport des marchandises dans l'entrepôt par les travailleurs.

Radio-identification (RFID) : Technologie suivant l'emplacement d'une personne ou d'un objet par Wi-Fi, utilisée dans certains entrepôts pour localiser les travailleurs (Similaire au GPS.)

Robots Kiva : Technologie utilisée pour transporter les étagères vers les travailleurs pour le picking, leur évitant ainsi de se déplacer dans l'entrepôt pour aller chercher les marchandises. Kiva Systems a été racheté par Amazon en 2012, et d'autres sociétés de logistique développent actuellement des robots similaires.

Scanners portables : Appareils portés par certains travailleurs des entrepôts pour scanner les produits, permettant à la fois de localiser les marchandises et de générer des données sur la productivité de la personne.

Véhicules autonomes : Véhicules conduits par un ordinateur sans intervention humaine, généralement à l'aide de mégadonnées.

Warehouse management system (WMS) / Warehousing operating system (WOS) : Système informatique général servant à gérer un entrepôt, intégrant souvent d'autres formes de technologies reprises dans ce glossaire.



**FÉDÉRATION INTERNATIONALE
DES OUVRIERS DU TRANSPORT**

49 - 60 Borough Road

Londres SE1 1DR

+44 (0)20 7403 2733

itfglobal.org

 /ITFglobal

 @itfglobalunion
