Revue de presse

Colloque International des Centres d'Appels

2 au 4 avril 2012 – Bourse du travail de Saint-Denis

Fédération CGT des Sociétés d'Etudes

263, Rue de Paris – Case 421 – 93514 Montreuil cedex – Tel : 01 48 18 84 34 – Fax : 01 48 18 84 86
Courriel : fsetud@cgt.fr – Site : http://www.soc-etudes.cgt.fr/

Rencontres Sociales - 16/03/2012

Les call-centers sous le regard des syndicats

16 mars 2012

Les Fédérations Sud PTT et CGT Société d'Etude organisent du 2 au 4 Avril prochain le premier colloque international des syndicats des centres d'appels

Depuis des années les centres d'appels se développent à travers la planète. Ce nouveau métier souvent décrié est devenu en même temps l'un des métiers les plus délocalisés à travers le monde : Albanie pour l'Italie, Philippines ou Inde pour les Etats-Unis, Tunisie ou Maroc pour la France... Bien entendu des multinationales se sont imposées sur le secteur et ont réfléchi aux techniques permettant la meilleure exploitation et surveillance des salariés de ces centres. Pendant ces quelques jours des salariés, syndicats, des chercheurs, des anciens directeurs de centres d'appels... du monde entier vont se réunir afin de faire le point sur les conditions de travail, les libertés syndicales, les conséquences des délocalisations... et dégager des pistes de travail en commun.

Organisation présentes : Sud et CGT (France), des syndiqués de l'UNSA, CGC... se sont inscrits
FGTB et CSC (Belgique) / CUB (Italie) / UGTT (Tunisie) / CGT-E (Espagne) / CTA (Argentine) / Syts (Sénégal) / FISEMA (Madagascar) / NCCU (Afrique du Sud) / UGTM (Maroc) / FNV (Pays Bas)
En attente : CTP (Congo), Egypte, PCS (Angleterre), CDT (Maroc) …

Lieu : Bourse du Travail St Denis
Pour en savoir plus et s'inscrire http://www.rezisti.org/callcenter/s...

www.rezisti.org

Plates-formes n°25 - 22/03/2012

Les syndicats de salariés de la profession organisent du 2 au 4 avril le premier colloque international des centres d'appels

Le « Réseau International des centres d'appels », réunissant les syndicats de salariés du monde entier et créé à Tunis le 6 septembre, organise son premier colloque en France, à la Bourse du travail de Saint Denis les 2 et 3 avril prochains. Des délégués philippins, argentins, sud-africain, marocains, égyptiens, italiens et belges devraient rejoindre les membres fondateurs du réseau venant de Tunisie, de France, d'Espagne, de Suisse : en tout près de 300 syndicalistes sont attendus. Au programme : débat sur les conditions de travail à travers le monde, sur les libertés syndicales au sein des centres d'appels, sur la « création de nouvelles solidarités Internationales » et bien sûr sur les délocalisations. La coïncidence de ce colloque et du salon Stratégie Clients n'est pas fortuite : outre un débat sur « les labels et la responsabilité sociale des entreprises » le 4 avril au salon, le Réseau a prévu une manifestation devant le parc des expositions porte de Versailles est prévue. Cette fois au moins, les exposants sont prévenus. Ils peuvent même s'inscrire, comme tous nos lecteurs, au colloque en se rendant sur le site de l'événement : http://www.rezisti.org/callcenter/

Miroir Social - 23/03/2012

Centres d'appels : vers une riposte globale ?

Le secteur des centres d'appels est secoué par une recrudescence de mouvements sociaux tant en France (en juin et décembre 2011), qu'en Tunisie (avec la grève en février dernier chez Téléperformance) qu'au Maroc (avec la grève à Totalcall filiale de Free).

Le point commun de tous ces mouvements, c'est la contestation de plus en plus vive d'une organisation abêtissante du travail, hyper contrôlée, et aux perspectives d'évolutions tant de carrière que salariales, extrêmement limitées.

De plus en plus de voix s'élèvent contre ces pratiques managériales d'un autre temps. Elles dénoncent surtout les effets néfastes de celles-ci sur la santé des salariés (dépression nerveuse, troubles du sommeil, troubles musculo-squelettiques, troubles ophtalmiques etc.) et les conséquences économiques mises à la charge de la société pour prendre en charge ceux qui sortent avec pertes et fracas de ce secteur (assurance maladie, chômage etc.).

Comme cela ne suffisait pas au patronat du secteur de « presser » ses salariés jusqu'à leur épuisement, celui-ci multiplie les pressions sur ses représentants en les décrédibilisant (à l'exemple de Téléperformance France qui a affirmé que les représentants du personnel coûtaient à l'entreprise 3 millions d'euros par an) ou en entravant leur fonctionnement (refusant les enquêtes ou les expertises demandées, ou en ne communiquant pas les informations demandées, en contrôlant à outrance les déplacements des élus etc.) ou comme, dans certains pays (dont le Maroc), en licenciant tout salarié qui ose se syndiquer.

Face à ce constat, plusieurs organisations syndicales de tous les horizons géographiques ont décidé de rassembler afin de mettre en commun leurs expériences pour permettre aux salariés du secteur de créer le rapport de force nécessaire à l'aboutissement de leurs revendications légitimes.

- Dans ce cadre, le premier colloque international sur les centres d'appels est organisé, en France. Celui-ci se tiendra du 2 au 4 avril 2012 à la Bourse du travail de Saint-Denis.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à visiter le site qui y est consacré et à vous inscrire au colloque.

Mots-clés : Droit syndical,Mondialisation,Sous-traitance,

Entreprises : Free,teleperformance,

La Nouvelle Vie Ouvrière - 23/03/2012

02-04/04/12 COLLOQUE INTERNATIONAL DES CENTRES D'APPELS

Le Réseau international des centres d'appels tient son premier colloque. Constitué à Tunis en septembre 2011, le réseau regroupe des syndicats de centres d'appels d'Afrique du Sud, Argentine, Belgique, Brésil, Espagne, France, Italie, Maroc et Tunisie. Désireux de s'organiser face à un patronat qui s'entend pour mondialiser la précarité et les méthodes de management, le réseau a

Pascal Lebrun

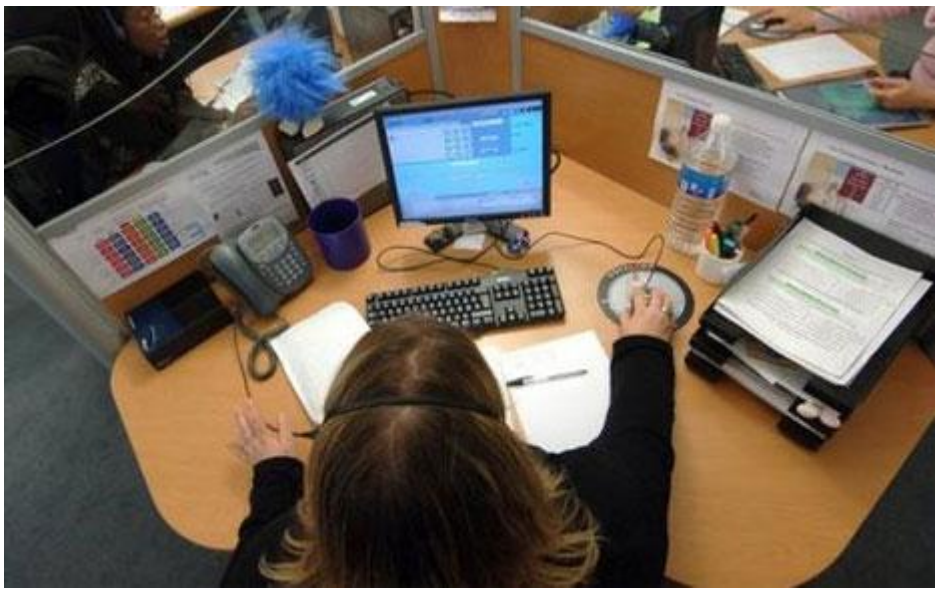
pour but de développer des moyens efficaces de luttes contre les atteintes aux droits fondamentaux que subissent les travailleurs du secteur. Des débats sont au programme du colloque : conditions de travail à travers le monde, libertés syndicales, délocalisations et leurs conséquences, labels et responsabilité sociale des entreprises. Une manifestation devant le salon SECA (salon des professionnels des centres d'appels) est prévue le 4.

➤ ***Bourse du travail de Saint-Denis (93). www.soc-etudes.cgt.fr***

RTL - 03/04/2012

ENQUÊTE RTL : l'enfer des salariés des centres d'appel

Créé le 03/04/2012 à 10h48



Des salariés dans un centre d'appel / AFP / Mychèle Daniau

C'est une première syndicale. SUD et la CGT réunissent pendant trois jours un colloque international des syndicats des salariés des centres d'appel à Saint-Denis, en Seine-Saint-Denis. Une réunion qui se veut un contre-salon, alors que s'ouvre à Paris le Salon des professionnels des centres d'appel. Le secteur emploie 270.000 salariés en France et plusieurs milliers délocalisés à l'étranger, notaient au Maroc, en Tunisie et au Sénégal, où les employés se plaignent de conditions sociales mauvaises et de salaires trop bas. Orange, Free SFR Bouygues Air France, AXA ou encore la SNCF disposent de vastes plateformes de centres d'appel. Quelle que soit leur localisation, les opérateurs des call center ressentent le même malaise et une pression psychologique grandissante. L'enquête de Thomas Prouteau.

Yabiladi - 03/04/2012

Maroc : Un centre d'appel Free en grève

Depuis le 22 mars dernier, l'image de marque de Free en prend un coup. Les salariés du centre d'appel marocain de la société de téléphonie mobile revendiquent davantage de droits sociaux.

Plusieurs employés du call center marocain Total Call, filiale du groupe Iliad (maison-mère de Free Mobile) sont en grève. La raison : ces salariés dénoncent, depuis deux semaines environ, des conditions de travail « difficiles » et « stressantes ». Aujourd'hui, ils refusent de se soumettre à ce qu'ils appellent de la surexploitation humaine. «Même pour aller uriner, nous devons demander l'autorisation, laquelle est parfois refusée si le flux d'appels est trop important», déclare Abderrahmane Seghir, vice-président du bureau syndical de la société, à **Challenge.Fr**.

Aussi, comme l'exige la direction de Total Call, ces employés doivent-ils relever un défi de haut calibre: répondre à pas moins de deux millions d'abonnés et satisfaire toutes leurs demandes. Face à ce constat, les grévistes crient à l'abus en mentionnant que le salaire reste inférieur en comparaison avec les services qu'ils offrent.

4000 DH de fixe et 4000 de variable, tel est le salaire offert par la société française à ses employés marocain. S'il est connu que la délocalisation fait le bonheur des sociétés étrangères en Afrique vu la main d'œuvre bon marché, cette dernière est loin de s'en réjouir. En effet, pour atteindre le salaire mensuel de 8000 ou 6000 dirhams, bon nombre de salariés se voit obligé de décupler les chiffres de vente, voire de travailler, parfois, au-delà de 45 heures par semaine. Soit presque 10 heures de plus que la moyenne légale hebdomadaire en France.

L'acharnement des Marocains ferait des cadeaux aux Français

A titre de rappel, l'opérateur Free permet à ses abonnés en France une offre d'une heure de communication et d'une soixantaine de SMS à 2 euros seulement. « Les grévistes marocains se demandent par quels moyens Free peut réduire ses coûts à ce point. L'intensification du travail de ses opérateurs marocains et le refus d'augmenter leurs salaires serait même une partie de la réponse », ironise le site **Mamfakinch.com**.

Exploités, puis abusivement licenciés !

Si certains croient dur comme fer en la légitimité de leurs revendications salariales, d'autres craignent le licenciement. Sur 1700 employés salariés de Total Call, 175 cas de mises-à-pieds effectués seraient « abusifs ». «Nous avons créé un bureau syndical affilié à l'UMT (Union Marocaine du Travail) mais Total Call fait comme si nous n'existions pas. Plusieurs représentants syndicaux sont menacés de licenciements. Nous ne comprenons pas pourquoi la direction fait la sourde oreille. Dans l'immédiat, nous devons faire face à 175 licenciements abusifs. Il s'agit de salariés qui ont dû s'absenter pour des raisons urgentes (maladie ou accident d'un proche, par exemple) et qui n'ont pas pu respecter le délai d'une semaine pour prévenir d'une absence... », témoigne Abderrahmane Seghir.

A ce jour, les grévistes promettent d'aller jusqu'au bout de leurs revendications et de ne pas lâcher prise. De son côté, Total Call continue de faire la sourde oreille. Contactés par nos soins, des responsables de ce centre d'appel refusent catégoriquement de se prononcer sur la question.

Les salariés de Total Call ne sont, toutefois, pas les seuls à se plaindre. Alors que se tient en ce moment, à Paris, le Salon des professionnels des centres d'appel, des centrales syndicales françaises organisent, à Saint-Denis, en banlieue parisienne, un colloque international des syndicats des salariés des centres d'appel. L'occasion de dénoncer les mauvaises conditions de travail, les pressions psychologiques et les salaires trop bas.

Présent sur place et interrogé par **RTL**, Imad Zeriou, représentant du syndicat marocain UGTM, dénonce un certain mépris: «Il y a des employés qui ne connaissent leurs collègues que par leurs pseudonymes. Jean-Michel, Jean-Marie et on en passe. Cela ne sert à rien de continuer ce mensonge. Parce que le client français sait que les centres d'appel français sont délocalisés», remarque-t-il.

France TV Info - 04/04/2012

Centres d'appels, voyage en Absurdie

Publié le 04/04/2012 | 07:58 , mis à jour le 04/04/2012 | 18:18

Un centre d'appels à Rabat (Maroc), le 14 juin 2006.

(ABDELHAK SENNA / AFP)

Vous avez craqué pour un aspirateur *"puissant comme un réacteur d'A380"* et êtes désormais convaincu qu'il vous faut absolument cette assurance-vie qui couvre votre famille sur plusieurs générations ? Vous venez sans doute d'avoir affaire à un téléopérateur.

Que ce soit pour les contrats, les hotlines ou les abonnements presse, les centres d'appels se sont banalisés, au point de tenir leur salon porte de Versailles. Pendant ce temps, les syndicats SUD et CGT ont convoqué un contre-sommet du lundi 2 au mercredi 4 avril, à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis). Retour sur un métier en pleine expansion, de la Tunisie au Sénégal, de Madagascar à la Lorraine.

Avoir des sanglots dans la voix

Si vous ne souscrivez pas ce contrat, un chaton mourra. Presque tous les arguments sont bons, selon les scripts distribués aux téléopérateurs. *"Parmi les conseils pour convaincre les clients, on peut dire : 'Je vois dans mon logiciel que vous n'avez pas fait vérifier votre chaudière depuis trois ans, je vous propose donc de faire venir un technicien…' En réalité, on n'en sait rien, mais on a vendu un diagnostic gaz à 90 euros"*, ironise Tony Souaillat, délégué syndical CGT qui travaille dans un centre d'appels en Meurthe-et-Moselle. Selon lui, les salariés sont incités à recourir aux grosses ficelles sentimentales comme *"La semaine dernière, j'ai sauvé une vie grâce à un diagnostic…"* ou *"Mais monsieur, la vie de vos enfants vaut plus de 90 euros !"*

Juan José Rodriguez est salarié d'un centre d'appels à Madrid (Espagne) depuis 2005.

(MYRIAM LEMÉTAYER)

Juan José Rodriguez, du syndicat espagnol CGT, dit traiter une centaine d'appels par jour dans une société d'assistance routière à Madrid. Il a quatre minutes, pas plus, pour dérouler son script au client, mais des situations échappent souvent au cadre prémâché. *"Imaginez qu'il y a eu un accident de voiture, le conducteur est blessé et a été transporté à l'hôpital. Le dépanneur nous appelle pour savoir où il doit acheminer le véhicule et c'est à nous de contacter les proches du conducteur pour savoir quoi faire, sauf qu'ils n'ont peut-être pas encore été prévenus de l'accident. Et nous, on doit être froid, ne parler que du problème de la voiture, même s'ils sont paniqués."*

A la tribune de la Bourse du travail de Saint-Denis, les témoignages de ce type s'enchaînent. *"On n'est plus des humains mais des robots chargés de répondre au téléphone"*, s'insurge Xavier Burot, secrétaire fédéral en charge des centres d'appels à la CGT.

Retenir sa vessie

Les salariés sont surveillés, chronométrés. *"Tes chefs savent à tout moment ce que tu es en train de faire, ils vérifient le temps que tu mets à décrocher le téléphone, que tu ne dépasses pas ton temps de pause"*, décrit Juan José Rodriguez.

Les besoins naturels n'échappent pas au flicage. Il faut parfois demander l'autorisation d'aller aux toilettes. Au Sénégal, *"des alarmes installées dans les WC se déclenchent si vous restez trop longtemps"*, rapporte la syndicaliste Ndèye Founé Niang Diallo.

Se faire appeler Philippe ou Jeannette

Quand ils s'adressent à un client français, les Sénégalais se font appeler Bernard ou Juliette. Les Marocains, quant à eux, semblent avoir une prédilection pour Philippe et Jean-Marie. C'est ainsi que se faisait appeler Imad Zeriouh à la demande de ses chefs. *"A force de passer*

neuf heures à se présenter comme ça, des gens ne connaissent même pas le vrai prénom de leurs collègues."

Imad Zeriouh, responsable national des syndicats des centres d'appels au Maroc, a travaillé pendant sept ans dans une plate-forme d'appels.

(MYRIAM LEMÉTAYER)

Pourtant, aujourd'hui, les clients ne sont pas dupes. Ils savent que la plupart de leurs appels à leur assurance, fournisseur d'accès internet ou opérateur téléphonique sont réceptionnés à l'étranger. *"Donc quand vous dites que vous vous appelez Philippe, il arrive que les gens vous demandent où vous êtes… Et quand vous répondez Marseille ou Bordeaux, ils demandent quel temps il fait. Du coup, on doit apprendre la météo française"*, raconte Imad Zeriouh.

Les pratiques évoluent progressivement. *"Avant, à Teleperformance* [la plus grosse entreprise du secteur]*, on nous demandait de changer de nom mais plus maintenant,* souligne le syndicaliste tunisien Taha Labidi. *Mais dans les centres moins scrupuleux, on continue à se faire appeler Jeannette ou Marie-Ange. Pour que la délocalisation ne se sente pas."*

Transformer l'open space en île de Raja Ampat

Faible rémunération, horaires décalés, maigre reconnaissance, stress. Les téléopérateurs ne sont a priori pas tentés de faire du zèle. Pour motiver les troupes, les sociétés recourent à des "challenges" individuels et collectifs. *"Plus on vend de contrats, plus on a de points et plus on a de chances de gagner des lots comme des écrans plats… Et c'est pas rien quand on est au Smic*, expose Tony Souaillat. *Il y a même des happy hours où les contrats vendus comptent double ou triple."*

Tony Souaillat, salarié d'un centre d'appels en Meurthe-et-Moselle et délégué syndical.

(MYRIAM LEMÉTAYER)

Son entreprise lance aussi des semaines "années 60" ou "Koh Lanta", où les salariés doivent décorer l'open space et venir déguisés. *"Les gens jouent le jeu car il y a aussi des lots collectifs. Par exemple, toute l'équipe peut être emmenée en limousine pour aller dîner dans un grand restaurant de la région."*

"C'est vraiment infantilisant. Et ça n'a pas empêché qu'il y ait un turn over de 85% l'année dernière", conclut le téléopérateur.

Myriam Lemétayer

Libération - 04/04/2012

L'appel à l'aide des téléopérateurs

(Devant un hall du Parc des expositions de Paris, le 4 avril.)

Une centaine de téléopérateurs de tous pays sont venus dénoncer leurs conditions de travail ce mercredi à Paris, dans un salon destiné aux professionnels des centres d'appel.

Par **AURÉLIE DELMAS**

En parallèle du salon professionnel des centres d'appel baptisé «Stratégies client» au Parc des expos de paris, les syndicats Sud et CGT ont organisé un colloque international sur la même thématique, du 2 au 4 avril.

Les débats se sont conclus, ce mercredi, par une manifestation des salariés devant le «salon des patrons». Aux cris de *«Que viva la lucha de la clase obrera !»,* une centaine de téléopérateurs français, tunisiens, marocains, espagnols, sud-africains, ont fait le tour des stands dans le calme. Dans le cortège, Olivier Besancenot pour le NPA et une représentante de Lutte ouvrière prendront la parole rapidement pour exprimer leur soutien aux 270 000 téléopérateurs français, 30 000 Marocains, et 20 000 Tunisiens.

«On a les mêmes patrons»

Ils viennent de partout dans le monde *«parce qu'on est maltraités partout,* analyse Xavier Burot, secrétaire fédéral de la CGT, en charge des centres d'appel prestataires. *Ce sont les mêmes logiques où on essaie d'écraser l'individu».* Il cite les travailleurs maghrébins, obligés de se faire appeler Michel ou Jean-Philippe et de travailler les jours des fêtes religieuses musulmanes. *«Actuellement, la seule chose qui est prise en compte, c'est le coût. Dès qu'on râle, on nous menace de délocaliser. Il faut à peine une heure pour déplacer quarante millions d'appel»,* déplore le syndicaliste, employé d'un centre téléphonique de maintenance informatique jusqu'en 2008.

«Ce qui nous réunit, c'est que nous avons les mêmes patrons», résume Taha Labidi, qui dénonce lui aussi le chantage à la délocalisation. Le jeune homme de 32 ans travaille à Tunis pour la société française Téléperformance, implantée dans plus de cinquante pays. *«Je suis venu manifester pour*

dire à nos patrons que tous les salariés, dans les pays des deux rives de la Méditerranée, veulent faire de ce métier un métier durable. Les patrons considèrent que nous offrir un travail suffit, mais, qu'ils le veuillent ou non, ils ont aussi besoin de nous.» Secrétaire général adjoint de l'Union générale tunisienne du travail (UGTT), il se félicite de l'amélioration des conditions de travail en Tunisie, *«grâce aux luttes. Maintenant, les efforts doivent s'unir».*

Moins de trois minutes par appel

Au quotidien, *«tout est mesuré, calculé, tracé»,* se plaint Tina Hurtis, qui travaille chez Armatis Ile-de-France depuis près de vingt ans.

«Pour les pauses par exemple, on devait prévenir les collègues et les supérieurs en posant une bouteille sur notre table et en cliquant sur un bouton de notre poste informatique», raconte Nicola Cianferoni. Ex-employé d'un plateau international de dépannage automobile en Suisse, il est désormais chercheur en sociologie du travail. *«La discipline est militaire dans ces boites, et il n'y avait pas de syndicat. Il fallait passer entre 50 et 60 appels par jour, de moins de trois minutes de préférence»,* se souvient-il.

Les vendeuses aussi

Parmi les manifestants, Jacques Dechoz, syndiqué à Sud, est inspecteur du travail. Il a contrôlé des centres d'appel pendant quatre ans. A ses yeux, *«c'est là que se forment les nouvelles formes d'exploitation des salariés. Par exemple, rien ne limite la surveillance».* Il cite, en vrac, les doubles écoutes, les appels mystères, le chronométrage et la vérification par reconnaissance vocale des termes employés. Selon lui, ces plate-formes sont de véritables laboratoires et présentent un danger pour l'ensemble du monde du travail. *«Les techniques testées dans les call-centers sont en train de se répandre dans d'autres milieux. En France certaines vendeuses sont équipées de micros et doivent respecter un script rédigé par leur hiérarchie.»*

En fin d'après-midi, des syndiqués de plusieurs pays devaient rencontrer les représentants des entreprises de télémarketing. Un rendez-vous symbolique pour Xavier Burot, qui redoutait *«un dialogue de sourds. [...] Les patrons sont dans le déni, alors que 90 % des embauches sont en CDD et le taux de turn-over* [rotation, ndlr] *est de 25 %».*

Le Monde - 05/04/2012

Les salariés des centres d'appels dénoncent leurs conditions de travail

Le Monde.fr | 05.04.2012 à 12h23 • Mis à jour le 06.04.2012 à 09h04

Par Anna Benjamin

Devant le salon, chaque représentant des pays invités ont pris la parole pour conclure ces trois jours de colloque. | Anna Benjamin

Drapeaux à la main, une centaine de salariés de centres d'appels se frayent un chemin dans les allées du salon qui regroupe les professionels du secteur à la Porte de Versailles, à Paris. Aux cris de *"Tous ensemble !"*, ils défilaient mercredi 4 avril devant les stands garnis de champagne et de petits fours, sous les regards déconcertés et parfois réprobateurs des exposants.

Cette mobilisation clôt le 1er colloque international des centres d'appels, qui se tenait du lundi 2 au mercredi 4 avril à la bourse du travail à Saint-Denis, en Seine-Saint-Denis. Un contre-sommet à l'initiative des syndicats SUD et CGT. Les partis politiques en lice à l'élection présidentielle avaient été conviés. Olivier Besancenot, pour le Nouveau parti capitaliste (NPA), et Geneviève Reimeringer, porte-parole de la campagne de Nathalie Arthaud de Lutte ouvrière (LO), ont joint le cortège.

"ON TRAVAILLE TOUS POUR LES MÊMES CLIENTS"

Du Maroc à la Tunisie en passant par Madagascar ou par l'Afrique du Sud, dix pays étaient représentés. En France, le secteur emploie 270 000 personnes. *"Aujourd'hui, les problèmes que connaissent les centres d'appels français ne leur sont pas spécifiques. A Teleperformance, le leader du secteur, les méthodes de management ont été testées au Mexique avant d'être importées en France. C'est un secteur très volatil, et on travaille tous pour les mêmes clients. Donc si on veut améliorer nos conditions de travail, il faut le faire au niveau international"*, explique Frédéric Madelin, secrétaire fédéral à SUD pour le secteur des télécoms.

Frédéric Madelin a travaillé onze ans chez le sous-traitant b2s. Il dénonce la surveillance des salariés, le turn-over, les cadences et le système des pauses obligatoires : *"A Teleperformance, on gère son stress en fonction d'un plan de management. Ils ont créé un logiciel spécial pour les temps de repos. Quand on commence à 9 heures, on est obligé de prendre sa pause à 10 h 10."*

ALLER AUX TOILETTES LE CHRONOMÈTRE À LA MAIN

Depuis 2002, Michelle est une salariée chronométrée à Tulle, en Corrèze. *"Chaque jour, on a deux fois dix minutes de pause payées pour se reposer un peu, fumer une cigarette et aller aux toilettes. Et on perd déjà la moitié du temps dans les couloirs pour y aller"*, ironise-t-elle.

Le stress, le manque de reconnaissance et de valorisation crée un malaise. Chaque téléopérateurs doit suivre un script pour convaincre le client *:"On est des robots. On est formatés et on formate les clients à se contenter de ce qu'ils ont."* Elle aimerait que les salariés français se mobilisent pour leurs collègues à l'étranger, comme pour le centre Free au Maroc, en grève depuis fin mars.

La solidarité est aussi une nécessité pour Tony Souaillat, délégué syndical CGT, qui travaille dans un centre d'appels en Meurthe-et-Moselle : *"Les entreprises mettent nos emplois en concurrence. A chaque fois que l'on revendique quelque chose, la direction nous dit qu'elle va externaliser. Ils ont fait en sorte d'annuler un contrat en France pour le vendre au Maroc pour faire davantage de marge."*

Les salariés des centres d'appels déambulé dans le salon des professionnels du secteur. | Anna Benjamin

Juan José Rodrigues, secrétaire général du syndicat espagnol CGT, est en première ligne de la manifestation. Il travaille depuis 2005 dans un centre d'assistance routière à Madrid et dit gérer 200 appels par jour durant sept heures. Avec un salaire de 800 euros net pour 39 heures de travail, il avoue que *"les conditions de vie des salariés du secteur sont dures. Et la convention collective permet aux entreprises de licencier très facilement les salariés."*

DES PROBLÈMES D'IDENTITÉ

"Aujourd'hui, j'ai vu la maison des vampires. On a vu tous les outils qui servent à nous fliquer", avance Imad Zeriouh, responsable national des syndicats des centres d'appels marocains. Dans la téléphonie, chez les fournisseurs Internet ou les assurances, beaucoup d'appels sont passés ou réceptionnés à l'étranger.

Imad Zeriouh soulève des problèmes d'identité chez les téléopérateurs marocains, qui utilisent des pseudonymes lorsqu'ils s'adressent à des clients français. *"Moi, c'est Philippe,* déplore-t-il. *C'est totalement schizophrène. A force de ne pas utiliser nos vrais noms, les gens ne savent même plus comment ils s'appellent réellement entre collègues."*

Il dénonce aussi les conditions de recrutement des salariés : *"On travaille deux ou trois ans en contrat de stage. L'employeur peut nous licencier lorsqu'il le veut et on gagne 280 euros pour 44 à 48 heures de travail par semaine."*

Pas sûr que le message soit passé chez les professionnels du salon. *"Je suis totalement contre cette manifestation. Nous, on bosse"*, s'exclame un homme qui entre précipitamment dans le salon. Au stand SFR, on dit comprendre que ces salariés se mobilisent pour leurs conditions de travail. On avoue même que leurs salaires n'ont pas augmenté depuis longtemps : *"C'est un rapport de force, mais c'est les actionnaires qui gagnent dans l'histoire, pas les entreprises."*

Anna Benjamin

Tunisia IT - 05/04/2012

Manif' de téléopérateurs à Paris

jeu.05.04.12
La capitale française, Paris a accueilli, du 3 au 5 avril courant, le salon professionnel des centres d'appel baptisé «Stratégies client 2012 ». Et bien évidemment la Tunisie ne pouvait ne pas être présente à pareil événement.

Mais la présence avait une connotation particulière puisque c'est une délégation de l'Union générale des travailleurs tunisiens (UGTT) était présente pour soutenir la manifestation organisée hier par une centaine de téléopérateur, venus de tous les pays pour dénoncer leurs conditions de travail.

En effet, à la conclusion du colloque international organisé par les syndicats Sud et CGT sur la même thématique, une manifestation des salariés s'est déroulée devant le «salon des patrons». Aux cris de «Que viva la lucha de la clase obrera !», une centaine de téléopérateurs français, tunisiens, marocains, espagnols, sud-africains, ont fait le tour des stands dans le calme.

Dans le cortège, Olivier Besancenot pour le NPA et une représentante de Lutte ouvrière prendront la parole rapidement pour exprimer leur soutien aux 270 000 téléopérateurs français, 30 000 Marocains, et 20 000 Tunisiens.

Présent à la manifestation, Taha Labidi, employé de Téléperformance a dénoncé le chantage à la délocalisation, affirmant : «Ce qui nous réunit, c'est que nous avons les mêmes patrons. Je suis venu manifester pour dire à nos patrons que tous les salariés, dans les pays des deux rives de la Méditerranée, veulent faire de ce métier un métier durable. Les patrons considèrent que nous offrir un travail suffit, mais, qu'ils le veuillent ou non, ils ont aussi besoin de nous.» Egalement secrétaire général adjoint de l'UGTT, le jeune homme âgé de 32 ans, se félicite toutefois de l'amélioration des conditions de travail en Tunisie, «grâce aux luttes. Maintenant, les efforts doivent s'unir».

HispanTV - 05/04/2012

París acoge la reunión internacional de teleoperadores

05/04/2012 08:41

París ha sido sede de una reunión internacional de teleoperadores. Estos profesionales han aprovechado la ocasión para manifestarse justamente en el salón que reunía a las empresas que los emplean. En París, nuestro corresponsal nos da más detalles.

http://www.hispantv.com/detail.aspx?id=177965

Plates-formes n°26 - 06/04/2012

… dont une cinquantaine de syndicalistes de l' « Internationale » des centres d'appels

« Pourquoi manifester ? Parce qu'on le fait régulièrement ». Pour Xavier Burot, secrétaire fédéral de la CGT-Etudes, la question ne se pose même pas – manifester, c'est exister. Mais si les manifestations devant le Seca font effectivement partie de la tradition, celle qui a fait entrer une cinquantaine de militants dans les allées du salon 2012, mercredi 4 avril, avait un accent particulier – ou même plusieurs langues particulières. Elle s'est en faite tenue dans le cadre du programme du premier « colloque international des centres d'appels », organisé entre le 2 et le 4 avril à la bourse du travail de Saint-Denis par le « réseau international des centres d'appels » créé à Tunis à l'automne dernier. Et le caractère international du réseau n'est pas qu'un slogan : avaient ainsi fait le voyage des représentants syndicaux belges, néerlandais, italiens, espagnols, tunisiens mais aussi sénégalais, malgaches, et même argentins et sud-africains. En tout 39 délégués internationaux parmi les 250 visiteurs et participants au colloque. Nul doute que la manifestation à Stratégie Clients leur aura permis d'apprendre et mettre en application les « meilleures pratiques »