

Téléconseillers de tous pays, unissez-vous !

Face à la mondialisation de l'activité des centres d'appels voulue par nos patrons, afin de diviser le salariat et le rendre plus docile aux exigences financières et organisationnelles imposées par les actionnaires et les donneurs d'ordres, les travailleurs du secteur, et leurs syndicats, ne pouvaient pas rester inactifs et simples spectateurs du désastre qui se joue devant eux.

C'est ce qui a motivé une poignée d'entre eux, lors du **Forum Social Mondial** de Dakar en 2011, à constituer un **réseau international des syndicats des centres d'appels**. Proposant, avec celui-ci, de répondre à cette mise en concurrence forcée, par la création d'un lieu d'échanges d'expériences, d'entraide et de solidarité.

Ce premier cercle a vite été rejoint par d'autres organisations syndicales ou associations de défense de salarié-e-s, pour en compter plus d'une vingtaine aujourd'hui.

C'est dans ce cadre, que les représentants français de ce réseau (La **CGT** et **SUD**) ont organisé le premier colloque international des centres d'appels les 2, 3 et 4 avril dernier à la Bourse du travail de

Saint-Denis (93).

Ainsi se sont retrouvés, pendant 3 jours, près de **300** participants venus de **12** pays différents (Afrique du Sud, Argentine, Belgique, Espagne, France, Italie, Madagascar, Maroc, Pays-Bas, Sénégal, Suisse, Tunisie). Parmi ceux-ci, nous comptons, bien entendu, des syndicalistes mais aussi des chercheurs, des experts, des journalistes, des membres de l'administration et des responsables politiques. Cette diversité a permis des échanges d'une grande qualité. La libération de la parole des différents intervenants a été une grande satisfaction. Elle a eu un effet dynamisant sur les participants qui, pour une fois, entendaient d'autres parler des maux qu'ils subissent au quotidien (cadences infernales, pauses contrôlées si ce n'est pas supprimées, précarité de l'emploi, chantage à la délocalisation, etc.). Et qui généralement sont déniés ou minimisés par les patrons et les responsables politiques plus soucieux du nombre d'emplois, que des conditions dans lesquelles ceux-ci sont exercés.

Ce fût donc un grand moment de

convivialité qui s'est conclu par débat avec quelques patrons au sein du salon professionnel **STRATEGIE CLIENTS**, précédé d'une manifestation dans les travées de celui-ci pour bien montrer notre détermination à faire changer les choses.

Un changement que nous savons ne dépendra que de la mobilisation de l'ensemble des salarié-e-s du secteur, chacun dans son pays, mais aussi au-delà, pour que les avancées que nous arrivons à arracher ici ou là, puissent être rapidement mises en œuvre partout dans le monde. Car c'est la seule façon de pouvoir lutter contre la concurrence que veut nous imposer le patronat du secteur.

Nous allons donc continuer l'élargissement du réseau avec pour objectif d'être encore plus d'organisations syndicales présentes au prochain colloque qui se tiendra en 2013 à Tunis.

Xavier BUROT

Secrétaire fédéral en charge
des centres d'appels

Bulletin trimestriel
édité par la coordi-
nation fédérale des
centres d'appels

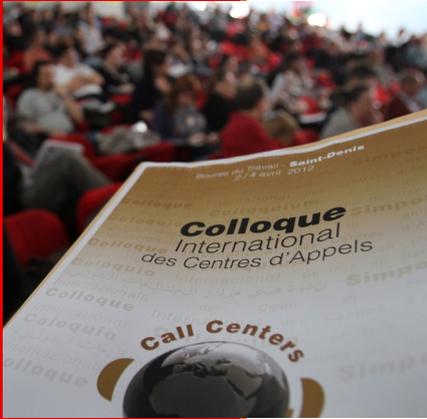
Rédacteur en chef :
Xavier BUROT

Syndicats
membres de la
coordination :
Téléperformance,
Arvato, B2S, Acti-
call, Armatix, CCA
International, Cen-
trapel, IMA Techno-
logies, Laser Con-
tact, etc.



Premier Colloque International des Centres d'Appels
2-3-4 Avril 2012
Salariés des centres d'appels du monde entier, unissez-vous !

Un réseau en devenir



En marge du colloque, s'est tenue une réunion des représentants du réseau dans laquelle a été abordé le futur de celui-ci.

Tous ont réaffirmé leur volonté de voir renforcer les liens qui nous unissent et l'extension de celui-ci aux organisations syndicales partenaires des uns et des autres.

Il a été aussi rappelé que ce réseau n'avait

pas vocation à devenir une structure syndicale supplémentaire à celles qui existent déjà comme l'**UNI**, la **CES**, etc., mais bien un lieu d'échanges d'expériences, d'informations et de solidarité entre les différents membres.

Pour cela, il a été décidé de renforcer le rôle joué par le site Internet du réseau dans la collecte et la diffusion des informations entre les différents membres du réseau.

Il a été aussi décidé de continuer le référencement de

l'état social des centres d'appels dans chaque pays, voir si possible par entreprise.

Dans le même esprit, il est prévu d'établir une base de données des rémunérations horaires par pays et entreprise, ainsi qu'une liste des maladies professionnelles reconnues dans chaque pays pour ce secteur.

Les mois à venir risquent d'être bien remplis.

Pour en savoir plus

<http://www.rezisti.org/callcenter/>

« Toute personne a le droit de fonder avec d'autres des syndicats et de s'affilier à des syndicats pour la défense de ses intérêts ».

Article 23 de la
Déclaration Universelle
des Droits de l'homme
ONU—10/12/1948

Mêmes causes... Mêmes effets !

En matière de conditions de travail, le constat est simple : une même organisation du travail provoque les mêmes effets et ce quelque soit le pays où d'implantation du centre d'appels.

De plus en plus de chercheurs et d'experts, partout dans le monde, démontrent le lien entre les pratiques managériales mises en œuvre et leurs effets sur la santé des

salarié-e-s du secteur : dépression nerveuse, troubles du sommeil, troubles musculo-squelettiques, troubles ophtalmiques etc.

Un impact sanitaire qui a des conséquences économiques pour la société dans sa généralité. Celle-ci doit prendre en charge, celles et ceux qui sortent avec pertes et fracas de ce secteur, par le biais de l'assurance maladie, du chô-

mage, etc.

Même pour l'entreprise, l'impact économique est loin d'être neutre : Absentéisme, turn-over important, incivilités, etc.

Nous avons donc tous à gagner à ce que les conditions de travail s'améliorent dans ce secteur. Voilà pourquoi cette question devrait être le point d'union de l'ensemble des organisations syndicales.

Des clefs pour se défendre...



Pour lutter contre les 3 facteurs de mal-être au travail (le travail empêché, les valeurs du travail mises à mal et la perte de repères), il faut absolument redonner la parole aux salarié-e-s car ils sont les véritables experts de leur travail.

Pour cela, il n'y a qu'un moyen de développer le pouvoir d'agir des salarié-e-s : **le syndicat**. Car il est l'outil le plus propice à permettre aux salarié-e-s de :

- **pouvoir penser** : de l'éprouvé corporel à l'expression.
- **pouvoir débattre** : de l'expérience individuelle à la

construction collective, avec retour vers l'individu.

- **pouvoir agir** : de la position défensive à l'affirmation proactive de la responsabilité dans la réalisation du travail.

Afin de mener à bien cela, l'action syndicale doit partir de la réalité de l'activité du terrain.

Téléconseillers : L'homme-machine ?

Il ressort des débats que la dépersonnalisation est la condition essentielle à une bonne intégration dans un centre d'appels. En effet, celle-ci est absolument nécessaire, à nos patrons, pour gommer toutes les aspérités qui ne correspondraient pas au schéma voulu par le client.

Voilà pourquoi tout concourt dans l'organisation du travail pour que :

- Notre façon de parler ou de penser qu'il faut adapter au discours imposé par le script ;
- L'obligation d'utiliser, même

en France dans de nombreux cas, un nom d'emprunt ;

- L'assimilation imposée de la culture du client qu'elle soit d'entreprise ou, pour les sites délocalisés, celle du pays d'origine de ce dernier ;
- Le processus d'aliénation de l'homme à la machine, par l'exigence d'adaptation des temps physiologiques au flux d'appels.
- Le renoncement, notamment pour les sites délocalisés, à leur identité nationale et/ou religieuse avec l'imposition de

travailler
m ê m e
l e u r s
j o u r s
f é r i é s .

Ce formatage des téléconseillers, afin qu'ils ne se comportent plus comme des êtres humains mais comme des robots programmés à exécuter certaines tâches, est l'une des atteintes aux droits élémentaires des plus inacceptables.



« une salariée à bout de force a dû s'allonger à terre, alors que son manager, resté debout devant elle, continuait à l'engueuler parce qu'elle gênait le passage et qu'elle n'était pas à son poste ».

Nevin DERMITAS,
FNV (Pays-Bas)

Point de vue de...Danièle LINHART



Mme Danièle LINHART, directrice de recherche au CNRS-Centre de recherche en sociologie et politique de Paris (Paris X), est une spécialiste de la modernisation du travail et de l'emploi. Dans ce cadre, elle est souvent intervenue dans le secteur des centres d'appels.

En matière de conditions de travail, il existe un fond commun entre les conseillers-clients qu'est la souffrance au travail induite par des atteintes à leur santé physique et mentale.

Celle-ci est la conséquence d'une organisation de travail hybride où

cohabite une logique taylorienne de répartition du travail et du contrôle de celui-ci, avec une exigence d'empathie des salarié-e-s vis-à-vis de leurs interlocuteurs à l'autre bout du fil.

A cela s'ajoute la rigidité de l'organisation des centres d'appels (une rigidité que le management moderne prétendait avoir abandonné) assise sur l'utilisation des scripts, qui laissent peu, voire pas du tout, d'autonomie, et un contrôle permanent (double écoute, temps de communication, etc.). Ce qui fait dire que les salarié-e-s « sont agis plus qu'ils n'agissent ».

Le tout renforcé par un enfermement dans une course aux objectifs où le téléconseiller doit jongler entre l'atteinte de celui-ci et la satisfaction de l'utilisateur.

Outre l'organisation, l'autre facteur de souffrance est le manque de reconnaissance du travail fourni par les téléconseillers. Trop souvent, il n'est vu que le côté répétitif de celui-ci, alors qu'il nécessite

une grande subtilité pour interpréter au mieux les demandes des usagers. Ce déni accompagné d'une perspective d'évolution quasi-nulle génère une image dévalorisée de soi qui peut être destructrice et désocialisante surtout lorsque c'est un premier emploi.

Pour augmenter leurs gains de productivité, les patrons doivent discipliner, par delà leurs téléconseillers, aussi leurs clients. Suivant en cela le précepte d'**HENRY FORD** qui pour vendre ses voitures avait besoin d'un certain type d'ouvrier pour la monter et un certain type de consommateur pour l'acheter. Il y a donc une volonté forte d'insérer l'utilisateur dans le moule du script pour le faire devenir un consommateur adapté à l'économie actuelle. Pour cela, les téléconseillers remplissent continuellement des bases de données avec partir de questionnaires qui renforcent l'idée de dressage du client.

Tout comme **HENRY FORD**, la relation client a la volonté de modifier la société globalement.

Sans liberté syndicale pas de droit !



Une constante a été rappelée lors des débats du colloque, c'est qu'il existe aucune amélioration des conditions de vie au travail sans une liberté syndicale pleine et entière.

Mais il ne faut pas croire que la répression syndicale n'est en fait que des pays en voie de développement.

Paradoxalement, les salarié-e-s tunisiens sont mieux couverts et protégés que leurs homologues

suisse où le syndicat est quasi-inexistant.

C'est d'ailleurs pour cela que partout, nous constatons une recrudescence des discriminations syndicales dans tous les pays, et une forte pression pour détruire toutes possibilités aux salarié-e-s de s'unir pour défendre leurs droits.

En France où **TELEPERFORMANCE** affirme que les représentants du personnel ont coûté, en 2011, à l'entreprise 3 millions d'euros par an ou en entravant leur fonction-

nement en refusant les enquêtes ou les expertises demandées, ou en ne communiquant pas les informations demandées, en contrôlant à outrance les déplacements des élus etc.

Dans d'autres pays, comme le Maroc, c'est le licenciement automatique pour tous les salarié-e-s qui osent se syndiquer ou faire grève.

Cela montre la peur des patrons dans l'union des salarié-e-s. **Alors syndiquez-vous !**

« Nous devons
laisser tomber nos
idéologies et
appartenances
pour nous aider
main dans la
main ».
Imad ZERIOUCH
UGTM (Maroc)

Solidarité : un enjeu majeur !

Même avec des droits syndicaux importants, l'action syndicale ne peut se cantonner à la seule défense des intérêts des salarié-e-s d'un établissement ou d'une entreprise ou même d'un pays.

La mondialisation de l'activité rend obligatoire un travail en commun avec les représentants des autres centres d'appels où qu'ils soient. Car il ne peut y avoir sauvegarde ou

obtention de nouveaux droits que si, en parallèle, il est mené une bataille pour que les autres les obtiennent à leur tour.

La Solidarité entre travailleurs est la seule réponse possible à la mise en concurrence perpétuelle voulue par nos patrons et les donneurs d'ordres du secteur, pour faire pression autant sur les salarié-e-s que sur les pou-

voirs publics dans le but de restreindre au maximum les droits sociaux.

Il est donc essentiel d'œuvrer pour que chacun obtienne des conditions décentes de vie au travail et non attentatoires à leur santé.

C'est en cela que le réseau est important pour les syndicats le composant, car il offre un appui à cette nécessaire solidarité.

FREE surtout avec les lois !



Les participants au colloque ont voulu apporter leur soutien aux **1.700** salarié-e-s de **TOTAL CALL**, filiale marocaine du groupe **FREE**, en grève depuis la mi-mars.

Le filiale du groupe de **M. NIEL** s'est retrouvée dans cette impasse en refusant de répondre aux exigences légitimes des salarié-e-s, et surtout en licenciant 175 personnes de façon abusives.

Face aux demandes légitimes des salarié-e-s, la Direction a privilégié la négociation mus-

clée, en demandant aux agents de sécurité de **SECURITAS** d'intervenir pour faire pression physiquement sur les grévistes. Résultats : 2 grévistes hospitalisés dont un dans un état grave.

Nous avons tendance à oublier que **FREE** veut dire pour certain : **liberté d'exploiter !**

Délocalisations : la course au moins disant !



M. Jacques BREITENSTEIN, directeur du groupe Communication au sein d'APEX, cabinet d'expertise pour les Comités d'Entreprise, est venu nous développer les ressorts économiques mis en œuvre lors des délocalisations en prenant comme exemple le secteur de la téléphonie.

Les différences de coûts unitaires d'un poste de travail pour un donneur d'ordre entre les centres internes, externes en France et externes délocalisés, sont un élément majeur qui structure la gestion de la relation client dans le secteur de la téléphonie. Pour autant, cela n'est pas le seul.

Si les sites délocalisés réalisent un chiffre d'affaire moindre par poste, leur marge unitaire, par contre, est plus importante. En raison, de coûts salariaux de 3 à 4 fois plus faibles sur un centre délocalisé par rapport à un centre en

France, et aussi une nécessité de limiter le poids des coûts télécom.

Le poids des opérateurs téléphoniques dans le secteur de la relation client est imposant. Il représente 53% du chiffre d'affaires de la relation client en France, et 73% pour les sites délocalisés.

Pour dégager des profits, les opérateurs de téléphonie ont segmenté leurs bases clients entre le segment à plus forte valeur ou plus stratégiques, engendrant une relation clients plus qualitative avec un nombre plus faible de clients par téléconseiller, et celui à moins forte valeur, engendrant une relation client plus quantitative avec un nombre plus important de clients par téléconseiller.

La répartition des flux entre les différents centres se fait en fonction de la valorisation des segments :

- Ceux à plus forte valorisation ou stratégiques en interne.
- Mix interne/externe pour le cœur de l'offre.
- Et renforcement de la sous-traitance (et des délocalisations) pour les segments de plus faible valorisation.

Les opérateurs de téléphonie doivent répondre à une contrainte contradictoire. Ils doivent absolument tenir compte qu'un abonné est une source de revenus récurrents, à condition qu'il ne résilie pas son contrat. Il faut donc optimiser la relation client et la Qualité de Services, afin de contribuer à diminuer le taux de résiliation. Mais en même temps, ils doivent rationaliser le coût de la relation client/Valeur du segment, afin de le minimiser.

La segmentation de la base client et la différenciation de la relation client (interne, externe français ou délocalisé) visent à répondre à cette double contrainte.

Dans cette logique, l'arrivée de FREE comme quatrième opérateur mobile porteur d'un modèle économique « low cost » déplacera, en tendance, les équilibres par le renforcement de la relation client comme élément différenciant pour les segments de plus forte valorisations, mais par la baisse aussi de valorisation de nombreux segments entraînera sans doute une réduction des coûts de la relation client. Forçant en cela à de nouveaux arbitrages entre centres de relations client internes, externes français et délocalisés, au profit des derniers.

« Les délocalisations permettent de faire pression sur les salarié-e-s pour qu'ils ne cherchent pas à améliorer leurs conditions de travail ».

Juan Jose Rodriguez Garcia
CGT-E (Espagne)

Les centres d'appels en quelques chiffres...

Le colloque fût l'occasion de faire un rapide point sur l'importance des centres d'appels dans les différents pays présents :

- Afrique du Sud : 150 000 salarié-e-s.
- Belgique : 80 000 salarié-e-s dont 10 000 en prestation de services.
- Espagne : 60 000 salarié-e-s, en

forte décroissance.

- France : 273 000 salarié-e-s dont 70 000 en prestation de services. Avec une croissance de 10 000 emplois créés par an.
- Italie : 70 000 salarié-e-s, en forte décroissance.
- Maroc : 30 000 salarié-e-s officiel-le-s car de nombreux

travailleurs sont en contrat d'insertion.

- Pays-Bas : 50 000 salarié-e-s.
- Tunisie : Plus de 20 000 salarié-e-s fortement diplômé-e-s.



Stratégie Clients : débat à l'intérieur...



Malgré une programmation à une heure tardive en fin de journée et un auditoire clairsemé (c'est à croire que les patrons ne veulent pas entendre ce que leurs salarié-e-s ont à leur dire), trois syndicalistes étrangers, espagnol, marocain et tunisien, ont pu débattre sereinement avec trois dirigeants : M.

Fabrice ANDRE (FRANCE TELECOM), **M. Karim BERNOUSSI (INTELCIA)** et **Mme Charlotte DUDA (STREAM)**.

Nous avons pu assister à un duel à coups mouchetés entre les différents intervenants. Mais, comme toujours, il est étonnant de constater le décalage qu'il peut y avoir entre la vision des représentants des salarié-e-s et celle de leurs patrons.

Ce qui est curieux dans ce genre de débats, c'est l'incom-

préhension des patrons face aux faits qui leurs sont relatés.

Ils ne comprennent pas que les salarié-e-s puissent se plaindre alors que leur entreprise est exemplaire en matière sociale ; qu'ils offrent un emploi à des personnes qui sans eux seraient au chômage voire dans la misère.

Et ces derniers se permettent de « **mordre la main qui les nourrit** » en revendiquant une meilleure répartition des richesses qu'ils contribuent à générer. **Mais où va-t-on ?**

...Manifestation à l'extérieur !



Il n'était pas pensable de venir devant le salon **STRATEGIE CLIENTS** et de ne pas en profiter pour rappeler aux patrons du secteur ainsi qu'à leurs donneurs d'ordres, que la relation client est avant tout une affaire de femmes et d'hommes. Lesquels s'évertuent, chaque jour, à rendre le meilleur service possible à leurs interlocuteurs.

Pour autant, ils ne reçoivent pas la juste récom-

pense de leur professionnalisme. Leur activité est sous contrôle permanent (surveillance du discours, de l'attitude, des temps de communications, de temps de pause, etc.).

C'est donc une centaine de salarié-e-s du secteur qui ont souhaité exprimer leur colère devant la porte de ce salon et

même dans ses couloirs.

C'est au cri de « **Que viva la lucha de la clase obrera** » qu'ils ont défilé, pacifiquement, entre les stands des grands noms du secteur tels que **TELEPERFORMANCE, LASER CONTACT,** etc.

A l'extérieur, **Olivier**

BESANCENOT, du Nouveau Parti Anticapitaliste (NPA), et **Geneviève REIMERINGER**, de la Lutte

Ouvrière (LO), sont venus apporter leur soutien aux travailleurs du secteur qu'ils soient en France ou ailleurs. Et leurs rappeler que seule la lutte permet la conquête de nouveaux droits.

Que viva la lucha de la clase obrera!



Tous unis pour défendre nos droits !

Déclaration commune des organisations syndicales présentes au colloque international des centres d'appels réunies entre le 2 et 4 avril 2012 à la Bourse du travail de Saint-Denis (93).

Nos patrons mondialisent la précarité, les méthodes de management et l'exploitation des travailleuses et des travailleurs. Nous, nous construisons un réseau international des centres d'appels pour défendre ensemble nos intérêts communs : les salaires, les conditions de travail et les libertés syndicales.

L'activité des centres d'appels est importante dans l'activité économique et sociale de nos pays mais comme nous l'écrivions il y a un an au Forum Social Mondial de Dakar : « Plutôt que de parler de croissance nous voulons parler de développement et plutôt que de parler de création de valeur nous voulons obtenir une autre répartition des richesses. Nous voulons que ces richesses créées dans nos pays reviennent là où elles ont été produites par le travail et ne repartent pas enrichir les actionnaires des multinationales qui nous emploient ».



Nous refusons le dumping social !

Nous réclamons un travail de qualité pour le public et exercé dans la dignité, le respect de nos identités. Nous revendiquons des conditions et une organisation du travail respectueuses des humains, des salaires qui nous permettent de vivre et de faire vivre nos familles quel que soit le pays ou le territoire dans lequel nous travaillons.

Des échanges riches !

La tenue de ce colloque les 2, 3 et 4 avril 2012 a été un moment clef et fort d'échanges et d'expériences entre les salarié-e-s des centres d'appels de tous les pays. Toutes et tous, nous avons estimé que ces échanges ne devaient pas être sans lendemain.

Des décisions pour construire un autre futur :

Face à des employeurs organisés à l'échelle de la planète, les organisations soussignées s'emploieront à constituer un réseau d'échanges pour :

- réaliser une cartographie des entreprises (capitales filiales, présence syndicale et des contrats qui y sont exploités),
- continuer la mutualisation des informations concernant les conditions de travail dans les centres d'appels,
- être présentes au prochain Forum Social Mondial qui devrait avoir lieu à Tunis.

Organisations signataires :

NCCU (Afrique du Sud), CTA (Argentine), CNE / CSC (Belgique), FGTB-SETCA / ABBV-BBTK (Belgique), CGT-E (Espagne), CGT FSE (France), SUD PTT (France), CUB (Italie), USB (Italie), FI.SE.MA (Madagascar), FDT (Maroc), UGTM (Maroc), FNV (Pays-Bas), CNTS (Sénégal), SNTPT (Sénégal), UGTT (Tunisie).



Nous y tiendrons une grande réunion des salarié-e-s des centres d'appels dans la suite de notre colloque.

Non à la répression syndicale !

En ce qui concerne les libertés syndicales, nous avons pu constater que le chemin était long pour que chaque salarié-e, à travers le monde, puisse s'exprimer et défendre ses droits librement. Dans ce cadre, nous allons renforcer notre coopération en systématisant l'envoi de communiqué de presse ou de fax de dénonciation de ces méthodes, dignes d'un autre âge. Nous saisissons aussi les maisons mères des multinationales, qui ne respectent pas ce droit élémentaire, ainsi que les donneurs d'ordres que ce soit via leur direction mais aussi via les instances représentatives du personnel.

« Toutes et tous, nous avons estimé que ces échanges ne devaient pas être sans lendemain ».
Taha LABIDI,
UGTT (Tunisie)



CENTRES D'APPELS

Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris

Case 421

93514 Montreuil Cedex

Téléphone : 01 48 18 84 34

Télécopie : 01 48 18 84 86

Messagerie : ccnpresta@cgt.fr

**La précarité ne se négocie pas.
Elle se combat !!!**

Bulletin d'adhésion

Nom et prénom : _____

Adresse personnelle : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____

Courriel : _____

Nom entreprise : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Secteur d'activité : _____

Catégorie professionnelle (cocher la case correspondante) :

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Employé | <input type="checkbox"/> Ingénieur |
| <input type="checkbox"/> Technicien | <input type="checkbox"/> Cadre |
| <input type="checkbox"/> Agent de maîtrise | |

Retrouvez-nous sur le Web!
<http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

Prochain rendez-vous à Tunis !

Initié au **Forum Social Mondial** de Dakar en 2011, il paraissait logique aux membres du réseau que la seconde édition du colloque devait se tenir dans le cadre du prochain **Forum Social Mondial** qui se tiendra, en 2013, en Tunisie.

Si les thèmes, qui y seront abordés, ne seront connus qu'à l'issue de la réunion de travail prévue à Madrid en septembre prochain, nous avons déjà comme objectif de rassembler autour de cet événement un nombre croissant d'organisations syndicales, et d'étendre la couverture du réseau au niveau mondial.

Ceci est indispensable, si nous voulons réagir rapidement et efficacement aux attaques menées par le patronat du secteur.

En outre, cela sera l'occasion de faire un bilan des luttes et avancées sociales obtenues pendant l'année

dans chaque pays. Ce partage de nos expériences heureuses comme malheureuses sera, nous en sommes convaincus, un moment fort de nos prochaines rencontres.



Bien entendu, la **CGT** prendra toute sa place dans l'organisation de ce nouveau colloque et compte y envoyer une délégation d'une dizaine de représentants, notamment d'en-

treprises ayant une filiale dans un des pays du Maghreb. Notre objectif étant de permettre à nos camarades de tisser des liens forts avec leurs homologues de l'autre côté de la Méditerranée. Nous pensons que le réseau ne doit pas se borner à des contacts entre structures nationales mais doit absolument irriguer les syndicats d'entreprises afin que les camarades puissent échanger directement entre eux et créer les liens de solidarité nécessaires à une lutte efficace contre la mise en concurrence des salarié-e-s voulue par le patronat.

Même patron !

Même combat !