

NTIC et conditions de travail au menu



Éditorial

Encore une journée bien remplie que celle qui vient de se terminer. Au programme de celle-ci, deux débats importants qui ont rassemblé de nombreux syndicalistes de tous bords et de toutes nationalités.

Le premier portait sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC), et plus précisément de leur privatisation par de grandes multinationales au détriment des intérêts des peuples. Dans ce débat, il a été aussi question de l'appropriation par les organisations syndicales de ces nouveaux moyens de communications notamment en partant de l'expérience acquise lors du « Printemps arabe » tunisien.

Le second débat a été le moment de faire un point sur les différences, mais aussi les ressemblances, de conditions de travail pratiquées au sein des centres d'appels à travers le monde et en fonction des droits et cultures de chaque pays. Les échanges ont été enrichissants. Ils font apparaître une attente énorme des travailleurs du secteur à une action commune et internationale contre le patronat qui les oppresse et bafoue leurs droits en mettant ceux-ci en concurrence.

Une chose est claire, nos débats ont redonné de l'espoir à toutes celles et ceux qui étaient présents. L'espoir de pouvoir faire évoluer les choses dans le bon sens.



Sommaire

Quelle réponse syndicale à l'internationalisation de l'industrie des NTIC ?	2
Conditions de travail en centres d'appels, quelle réalité ?	5



CENTRES D'APPELS
Fédération CGT des Sociétés d'Études

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris - Case 421

93514 Montreuil Cedex

France

Téléphone : +33 1 55 82 89 41

Télécopie : +33 1 55 82 89 42

Messagerie : ccnpresta@cgt.fr

Internet : www.soc-etudes.cgt.fr

Quelle réponse syndicale à l'internationalisation de l'industrie des NTIC ?



L'industrie des nouvelles technologies de l'information et de la communication est aujourd'hui complètement internationalisée. Des multinationales comme ORANGE, TELEPERFORMANCE, ATOS, GOOGLE, APPLE sont présentes sur une grande partie de la planète pour ne pas dire la totalité. Afin de faire face aux politiques antisociales du patronat comme la généralisation de la précarité ou la recherche du moindre coût, le mouvement syndical a dû et doit encore s'adapter afin de trouver des réponses de coopération entre les salarié-e-s d'une même multinationale puis d'un même secteur. Des réponses commencent à émerger, ces instances ou coopérations internationales doivent se développer. À travers des expériences et des exemples tels que ceux mis en place chez les opérateurs télécoms (ex : ORANGE), les centres d'appels et les sociétés de services informatiques (SSI) discuterons des formes qui pourront être élaborées pour répondre à cette internalisation du travail.

Dans la salle, étaient présents l'UGTT (Tunisie), la CTA (Argentine), la CGIL (Italie), la FGTB (Belgique), l'UGTM (Maroc), la Fédération CGT des Banques et Assurances (France), la Fédération CGT des Sociétés d'Etudes (France) et La Fédération SUD PTT (France).

Intervention de l'UGTT

Le modèle de développement de TUNTEL est un cas concret de ce qui se passe en Tunisie.

Hier, l'entreprise détenue à 100 % par l'État, a été privatisée à 35 % pour un « développement stratégique ». Une demande est faite auprès de l'État pour que les 16 % supplémentaires soient accordés à la Multinationale pour devenir majoritaire.

Depuis la privatisation ce modèle n'a rien apporté au développement de la Tunisie.

Le point positif qui peut apparaître pour les NTIC et cela bien avant le 14 janvier 2011 a été la mise en concurrence des sociétés privées qui a permis de développer le réseau des télécoms en Tunisie.

Aujourd'hui, l'État Tunisien cède des sessions pour le désendettement aux multinationales, sans aucun pouvoir de vérification, décisions et stratégies par qui que ce soit.

Malgré de nombreuses manifestations, il semblerait que l'État soit prêt à vendre 16 % pour que le privé devienne majoritaire de TUNTEL.

Les compétences nationales vont disparaître et demain ce qui se passe aujourd'hui dans les centres d'appels risque de se reproduire au sein des sociétés qui vont développer le management sans managers locaux.

Intervention de la CTA

La première chose qui se passe en Argentine est la privatisation des sociétés (la toute première fut la

société pétrolière) et ensuite la privatisation des moyens de télécommunications.

Intervention de la CGIL

Aujourd'hui, la société TELECOM ITALIA est très endettée et il lui est impossible de continuer à vivre comme avant.

En Italie, les NTICs ont et seront désormais un moyen de communication très important dans le

pays, les dernières élections ont montré qu'un parti politique pouvait hors moyens traditionnels avoir près de 35 % des voix sans utilisation des pratiques habituelles (via Twitter et Facebook).

Quelle réponse syndicale à l'internationalisation de l'industrie des NTIC ?



Intervention de la FGTB

Il y a trois façons de voir les NTIC :

- La globalisation, aujourd'hui TELEPERFORMANCE est au courant de ce qui se passe en Tunisie, les travailleurs Tunisiens sont 'malheureusement' face à la néo libéralisation de la société.
- Le syndicalisme de réseau, il est important que tout cela soit sur le web, même s'il existe tou-

jours là une fracture digitale, c'est pour cela que les moyens habituels doivent perdurer.

- La privatisation de BELGACOM, ORANGE, VOO etc... pose question. A ce jour l'État se pose la question de la privatisation de son bijou de famille « Belgacom ».

Intervention de l'UGTM

Les jeunes travailleurs Marocains reprochent aux syndicats les moyens d'expressions inadéquats utilisés. Dans les centres d'appels, la population jeune utilise Facebook et Twitter et se moque du

tract traditionnel. Pour l'ensemble des syndicats des centres d'appels Marocains le montant total est de moins de 250€ pour l'année 2013.

Intervention de la CGT

L'intervention de la **CGT** a été découpée en deux parties présentées pour la première par le camarade Amir SOULE-ALI, et la seconde par le camarade Magloire AMEDEGNATO.

Intervention de Amir SOULE-ALI

Les NTIC sont aujourd'hui omniprésentes au sein de nos vies et toute personne est susceptible d'utiliser ces outils à des fins diverses.

Il est tout à fait concevable qu'une personne dispose de comptes sur des réseaux sociaux aussi bien aux personnels que professionnels. Ce qui implique d'avoir une éthique stricte concernant par exemple la confidentialité des données de l'entreprise dans laquelle on travaille.

Concernant cette réalité, l'une des pistes à explorer serait peut-être la signature d'un amendement aux conditions de travail des salarié-e-s en contrepartie. Bien que cette solution présente l'avantage de pouvoir être mise en place facilement, elle a aussi l'inconvénient de rendre intégralement responsable un salarié, notamment syndiqué si une faute est commise intentionnellement ou par inadvertance.



Une autre piste serait de passer par une réforme du Code du travail tenant compte de cette réalité. Ce qui en cas de négociations abouties permettrait de pouvoir partager les responsabilités.

Il faut désormais considérer les NTIC comme un média de masse pour ce qui concerne les réseaux sociaux et le micro blogging (*Facebook et Twitter*). A l'instar des moyens traditionnels irremplaçables, le bénéfice que peut tirer le syndicalisme est surtout lié à la croissance de leur utilisation et la visibilité qu'ils procurent dans leur ensemble.

D'une part, les réseaux sociaux et le micro blogging peuvent être des dispositifs utiles à des fins de

Quelle réponse syndicale à l'internationalisation de l'industrie des NTIC ?



communication auprès des tiers, autant ceux de la messagerie peuvent s'avérer être des moyens pertinents permettant aux acteurs du monde syndical d'échanger des idées entre eux, de s'organiser, de défendre, de négocier et de porter des revendications communes de manière concertée, structurée et coordonnée.

Sur le modèle communément utilisé par les sociétés, les réseaux sociaux tels que Facebook peuvent être utilisés comme vecteur de diffusion d'informations à destination de tout public, que ce soit pour des prises de positions syndicales ou des comptes rendus alors que le micro blogging tel que Twitter peut être utile pour des événements ponctuels où tout le monde peut s'exprimer « à chaud ».

Quant aux aspects négatifs, les utilisateurs de ces outils doivent prendre soin à bien différencier vie privée et activité syndicale voire professionnelle, ce qui est parfois difficile à cerner tellement le cloisonnement est imperceptible.

Un autre point sur ces outils qu'il est peut-être bon de considérer, repose sur le fait qu'ils peuvent, en cas de notoriété, devenir rapidement « *invasifs* », pouvant exercer des contraintes voire des pressions importantes sur la personne gérant le ou les comptes concernés.

Ceci peut faire l'objet d'une gestion en attribuant à plusieurs personnes d'un même syndicat, l'accès aux outils choisis.

En conclusion, nous devons apprendre à nous constituer en réseaux bien structurés (*ce qui semble être le cas aujourd'hui*) afin de pouvoir un jour parler d'une seule et même voix et que celle-ci ait une résonance d'abord à l'échelle fédérale, nationale, continentale et mondiale.

C'est par la mise en réseaux de toutes les organisations syndicales que nous pourrions faire avancer les revendications.

Je vous remercie de votre attention.

Intervention de Magloire AMEDEGNATO

Il est évident que depuis deux ou trois décennies, un nouveau type d'homme est apparu sur la terre : « *l'Homo Numéricus* » ; c'est un homme super doué et préparé pour le numérique ainsi que les NTIC. Le moment est donc venu de se poser sérieusement la question suivante : quel syndicalisme pour ce nouvel homme ?

a. Syndicalisme dans l'entreprise :

Les moyens classiques de communication des syndicats (*tracts, grèves, manifestations...*) ne semblent pas attirer les jeunes travailleurs (*de plus en plus nombreux sur le marché du travail*). Selon les statistiques, seul un tract sur dix est lu dans son intégralité et la grande majorité des jeunes ne se sentent pas concernés par les luttes syndicales. Rares sont ceux d'entre eux qui consultent les panneaux d'affichage quand ils savent où ils se trouvent.

Pour la survie du syndicalisme, il est urgent pour les syndicats de se mettre « **à la page** » en ce qui concerne les NTIC et utiliser les moyens de communication de la nouvelle génération (*mail, réseaux sociaux, téléphone...*).

Les employeurs investissant de plus en plus dans les NTIC pour accroître la productivité et leurs profits, pour rester crédibles, les syndicats sont plus qu'obligés, à défaut d'équipement, de se mettre au parfum des nouvelles technologies pour au moins savoir de quoi on parle.

b. Amélioration de l'image des syndicats :

Aujourd'hui, l'« *Homo Numéricus* » voit le syndicat comme une institution dépassée ne parlant que des luttes dépassées et bien souvent loin des réalités du terrain.

Le changement de cette image passe obligatoire par l'adaptation aux nouveaux outils. Le monde change et il faut sortir du syndicalisme de papa et inventer celui du 21^{ème} siècle sous peine de disparaître purement et simplement.

c. Un syndicalisme en réseau :

Face aux menaces de délocalisation et de transfert réel d'activité, il nous faut nous organiser en réseaux afin de pouvoir mener une lutte d'ensemble dans ce petit village qu'est devenu le monde. Si nous nous organisons bien, nous constituerons une nouvelle force, grâce aux NTIC, qui pourra frapper simultanément dans tous les pays où iront se cacher les patrons voyous.

Pour pouvoir peser dans la balance face au patronat, il est urgent de mettre les syndicats des salarié-e-s des multinationales en réseaux.

Au début du 20^{ème}, Lénine a invité les prolétaires de tous les pays à s'unir ; aujourd'hui, un siècle après, nous les syndicalistes, nous devons dire : « *Syndiqués de tous les pays connectez-vous* ».



Conditions de travail en centres d'appels, quelle réalité ?



Quel que soit le pays et l'entreprise, les centres d'appels exposent leurs salarié-e-s à des facteurs de stress et de risques psychosociaux accrus. Les causes du mal-être sont diverses : objectifs trop élevés, horaires de travail irréguliers voire fractionnés, relations difficiles avec leur hiérarchie et leurs managers, précarité des contrats (*intérim et CDD majoritaires*), surveillance constante (*écoutes et contrôles informatiques*), pauvreté du contenu, « *multitasking* », absence d'autonomie, contraintes physiques (*bruit, exigüité des espaces, travail statique...*). Cette séance vise à décrire, analyser, et dégager des pistes de travail communes pour les syndicats, à la fois sur les sites et sur un plan plus global, en lien avec les intervenants professionnels sur la santé au travail dans le secteur.

Dans la salle, étaient présents la Fédération **CGT** des Sociétés d'Etudes (France), l'UGTM (Maroc), la CGT-E (Espagne), l'UGTT (Tunisie), la CTA (Argentine), la CSC/CNE (Belgique), la COBAS (Italie), la CGIL (Italie), la Fédération **CGT** des Banques et Assurances (France), la Fédération SUD PTT (France), l'UMT (Maroc), la FGTB (Belgique) et la Fédération des Travailleurs du Québec (Canada).

Intervention de la CGT

La **CGT** organisatrice du débat a, après remercié l'ensemble des participants, repris en substance le contenu des informations publiées dans le bulletin

« En direct du FSM » n°1 réalisé tout spécialement pour cet atelier.

Intervention de l'UGTM

Au Maroc, nous ne pouvons que déplorer qu'un grand nombre de pathologies liées au travail en centres d'appels ne soient pas reconnues en tant que maladies professionnelles.

Les médecins du travail présents dans les entreprises (*avec parfois des diplômés de médecins non reconnus par l'État marocain*), au lieu de veiller à la préservation de la santé des salarié-e-s, influent pour que ceux-ci ne s'absentent pas.

En outre, nous déplorons un manque cruel de législation en matière d'hygiène et de sécurité dans les centres d'appels, avec par exemple de casques « *Made in China* » dont le niveau de décibels n'est pas contrôlé, d'où de nombreux problèmes auditifs à déplorer sur les plateaux.



Intervention de la CGT-E

La précarité de l'emploi est grandissante en Espagne. Les salarié-e-s sont de plus en plus dépendants de leur patron qu'ils doivent constamment « *remercier* ». Le secteur des centres d'appels ne fait pas exception à cette règle, avec un grand nombre de salarié-e-s en temps partiel.

De plus, avec une législation assez mauvaise en terme d'hygiène et de sécurité de protection de la santé des salarié-e-s. Les conditions de travail en Espagne sont les mêmes qu'en Tunisie, en France ou ailleurs : elles sont mauvaises. Les cadences de travail sont « *infernales* », malgré la pause de 10

mn toutes les 2 heures dont bénéficient les téléconseillers.

Comme en Tunisie, la jeune génération très diplômée n'a pas d'autre choix que de travailler en centres d'appels, par manque de débouchés dans leur filière d'origine. Mais l'embauche de salarié-e-s s'heurte à l'absence de reconnaissance des catégories professionnelles induisant de grandes difficultés pour évoluer hiérarchiquement.

D'autant que la convention « *télémarketing* », qui est utilisée par la majorité des entreprises du secteur, est l'une des conventions les moins favorables

Conditions de travail en centres d'appels, quelle réalité ?



aux salarié-e-s (*Salaires mensuels compris entre 800 et 900 € en moyenne*).

Cette situation engendre de nombreux conflits judiciaires entre les syndicats et patrons d'entreprises, pour faire respecter les droits des salarié-e-s.

Dans ce contexte, Il est important de limiter les libertés par le capitalisme avec les droits sociaux

des travailleurs. Mais pour réussir, il faut absolument que tous les travailleurs du monde entier s'unissent rapidement pour que les patrons trouvent la même opposition partout.

L'exploitation organisée par nos patrons est concertée et internationale. Nous devons donc, pour lutter contre elle, organiser une riposte concertée et mondiale.

Intervention de l'UGTT

A TELEPERFORMANCE Tunisie, nous avons observé une recrudescence des maladies liées au travail : troubles psychologiques. Elles sont la conséquence directe d'insultes portées par les client-e-s mais aussi par les salarié-e-s entre eux.

Autres soucis, les locaux sont inadaptés à l'activité (*absence de lumière naturelle, etc.*) ce qui engendre un accroissement du nombre d'inaptitudes reconnues par les services de médecine. Aujourd'hui, nous sommes à 20 salarié-e-s invalides.

Le salaire mensuel moyen, pour un téléconseiller, est de 250€/mois pour 174h/mois. Nous ne bénéficions que d'une journée de congé par mois travaillé.

En cas d'absence, le salarié se voit sanctionné à plusieurs titres et notamment financièrement par



le biais de sa part variable. Le taux de participation aux grèves a fortement diminué depuis la mise en place de « *challenges* » sous forme de prime qui pénalise l'ensemble du groupe si l'un des salarié-e-s est absent.

En Tunisie, il existe, à côté des grandes multinationales, des centres d'appels dits « *champignons* » où aucune règle sociale n'est appliquée et qui apparaissent aussi vite qu'ils disparaissent. Ce qui engendre une grande disparité tant en matière de conditions de travail que de rémunérations.

Voilà pourquoi l'UGTT souhaite la création, au niveau de son collectif interne, d'un comparatif entre sociétés afin de permettre aux futurs candidats de se renseigner.

Intervention de la CTA

En Argentine, nous constatons la conjugaison de la précarisation du salariat de ce secteur avec une dégradation des conditions de travail.

Les organisations syndicales sont importantes. Leur « rôle est d'organiser le travail en lui-même » et donc les relations entre les patrons et les travailleurs.

Elles représentent les travailleurs pour qu'ils puissent se battre et se défendre.



Conditions de travail en centres d'appels, quelle réalité ?



Intervention de la CSC/CNE



Nous devons agir sur les conditions par une prévention des risques professionnels notamment liés au bruit et/ou au niveau sonore, qu'ils soient liés aux casques ou sur les plateaux en eux-mêmes.

L'activité en centre d'appels génère un certain nombre de troubles fonctionnels au niveau de la voix avec atteintes des cordes vocales, au niveau auditifs avec une hyper sensibilité au bruit, mais aussi des troubles visuels.

Des troubles qui ont des conséquences sociales graves qu'il nous faut combattre absolument.

Intervention de la CORBAS

Les conditions de travail en Italie sont similaires à celles pratiquées dans les autres pays européens.

Ici aussi, nous ne pouvons que constater l'extrême précarité qui règne dans les centres d'appels.

Nous déplorons une montée d'un certain nombre de pathologies au sein des effectifs travaillant en centres d'appels : stress, maladies psychologiques,

problèmes sexuels pour les hommes, troubles visuels ou des cordes vocales, etc.

A ce jour, aucune étude n'a été faite sur ces maladies professionnelles qui sont la conséquence directe de l'organisation du travail en centres d'appels.

Intervention d'une médecin du travail française

Les centres d'appels français souffrent de nombreux maux.

Il y a un pourcentage très élevé d'agressivité des clients envers les téléconseillers. Dans ce contexte comme maintenir le sourire (*obligatoire en centres d'appels, car celui-ci s'entendrait au téléphone*) à un nouveau client, alors que le salarié vient de se faire agresser verbalement quelques instants plus tôt ?

A force de répéter toujours les mêmes phrases de façon quasi-



automatique, il y a une « intoxication par les mots », qui est reconnue, en France, comme une maladie professionnelle.

Le fait d'être entouré en permanence ce 6 à 8 collègues qui convergent au téléphone, épuise le cerveau (*bruits, mialogue, etc.*).

Nous devons bannir de notre vocabulaire le mot « **d'absentéisme** » trop péjoratif est surtout trop réducteur. Nous devons parler « **d'arrêts maladie** ».



Conditions de travail en centres d'appels, quelle réalité ?

Intervention de la CGT BANQUE

Au sein de l'entreprise DIRECT ASSURANCE (2 sites en France et 1 au Maroc), filiale du groupe AXA, le temps de travail est 34h/semaine avec 20 mn de pause par jour.

Les salarié-e-s sont majoritairement en Contrat à Durée Indéterminée avec des anciennetés qui peuvent avoisiner les 10 ans. L'âge moyen est de 32 ans.

Pour autant, 43% des salarié-e-s au téléphone sont en état de stress : troubles auditifs, visuels, di-

gestifs, psychiques, prise de poids, mal de dos, prise d'anxiolytique, de cigarettes ou d'alcool, etc.

La camarade de la CGT Banque & Assurance, représentait aussi le Collectif Confédéral CGT des Centres d'Appels.

Une situation accentuée par la mise en place d'une rémunération variable basée sur la productivité.

Intervention de l'UMT

Au Maroc, les centres d'appels représentent principalement une activité « offshore » à destination de plusieurs pays européen dont la France.

Elle s'est développée depuis la fin des années 80, sur un modèle économique faisant appel à l'emploi massif de jeunes diplômé-e-s, voire surdiplômé-e-s, mais avec des conditions sociales et de travail pénibles. La femme au Maroc est la première victime du système (*société machiste*).

Face à la fragilité économique du Maroc et au poids de ce secteur dans l'économie marocaine, les revendications sont vues comme des atteintes aux intérêts du pays. Les libertés syndicales sont donc bafouées.

L'UMT a établi comme priorité, la mise en œuvre d'un large plan de syndicalisation des jeunes, et la création d'une liste de maladies professionnelles « type » applicables aux salarié-e-s des centres d'appels.

En conclusion

La même organisation du travail génère les mêmes incidences sur la santé.

Il est donc important que nous échangions sur les différents risques que nous rencontrons, mais aussi sur les moyens nécessaires pour les réduire, voire les éliminer.

C'est d'ailleurs l'un des objectifs que s'est donné le Réseau International des Centres d'Appels, lequel nous invitons toutes les organisations syndicales présentes à rejoindre.

