

## Dernier atelier et premier bilan



### Éditorial

Voilà quatre jours que nous débattons, que nous échangeons nos points de vue et nos expériences. Mais comme malheureusement toute bonne chose à une fin, leur du dernier débat et celui du bilan à sonner.

Ce qui est sûr c'est que quoiqu'il se passe à l'avenir, nous aurons vécu de grands moments de solidarité et d'amitiés entre les différents participants aux ateliers proposés par le réseau.

Nous tenons à remercier l'UGTT pour son accueil, sa générosité et son combatisme qui doit être un exemple pour nous tous. Avec une pensée plus particulière pour Ali OURAK, qui malgré son enfermement dans les locaux de TELEPERFORMANCE et le conflit social qui l'oppose à son entreprise, a su prendre de son temps pour régler tout un tas de petits soucis d'intendance.

C'est aussi en raison de cette gentillesse envers nous, que nous partons le cœur gros de n'avoir pas pu faire plus pour les aider dans leur combat contre cette multinationale française qui bafoue partout dans le monde, l'esprit des lumières qui a fait l'aura de notre pays.

De retour chez nous, nous ne les oublierons. Et nous continuerons de combattre à leur côté jusqu'à qu'ils obtiennent satisfaction car leur cause est juste. **Et rappelons-nous qu'une injustice faite à une personne est une injustice faite à tous !**



### Sommaire

Délocalisations, conditions de travail, partage des richesses... : Quel dialogue social dans les centres d'appels ?	2
Préparons l'avenir !	4



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

# Délocalisations, conditions de travail, partage des richesses... : Quel dialogue social dans les centres d'appels ?



Alors que les multinationales développent les mêmes techniques de management ou les mêmes conditions de travail, il y a peu de réunions de dialogue ou de confrontations de points de vue entre les patrons du secteur et les syndicats à travers le monde.

Dans la salle étaient présents la Fédération SUD PTT (France), la **CGT** FSE (France), l'UGTT (Tunisie), l'UGTM (Maroc), la **CGT** Banques & Assurances (France), l'UMT (Maroc), la CSC/CNE (Belgique) et la F3C-CFDT (France).

**Initialement, il était que se débat se fasse en présence de patrons de centres d'appels. Malheureusement, hormis la DRH groupe de STREAM tous les autres ont décliné l'invitation.**

## En résumé



Les débats démontrent que la « *dialogue social* » n'est pas une priorité pour les patrons, ni dans leur mode de pensée. Et cela l'est encore moins pour ceux des grandes multinationales, qui ne voient les salarié-e-s comme des chiffres dans des colonnes qu'il faut absolument optimiser pour améliorer la rentabilité de l'entreprise.

C'est donc aux salarié-e-s par le biais de leurs syndicats d'imposer ce « *dialogue social* », notamment pour sortir de la mise en concurrence réalisée par nos exploitants avec un chantage à l'emploi à la clé. Un chantage d'ailleurs qu'il exerce non seulement sur les salarié-e-s mais aussi sur les gouvernements afin d'obtenir des avantages fiscaux comme en Tunisie ou des dérogations d'application des lois sociales du pays, voire même l'instauration de zone de no-droit, comme au Maroc où des syndicalistes peuvent être emprisonnés pour avoir appelé à la grève.

Mais pour avoir une possibilité d'instaurer un dialogue social encore faut-il pouvoir bénéficier de libertés syndicales, ce qui n'est pas le cas partout comme au Maroc où les salarié-e-s qui montent des bureaux syndicaux sont très souvent licenciés dès l'annonce de l'officialisation de la création du syndicat.

Mais même une fois cette liberté acquise, le « *dialogue social* » lui ne l'est pas obligatoirement,

comme le démontre l'exemple du mouvement en cours actuellement chez TELEPERFORMANCE Tunisie, où la direction refuse toute contestation de ces décisions même les plus iniques ou illégales. Mais ce type d'attitude n'est pas l'apanage des sites situés au Maghreb. En Italie, avec l'aide du gouvernement, les patrons ont réussi à casser les accords de branche au profit d'accords signés au sein des entreprises où les syndicats, et les salarié-e-s, subissent la pression de leur direction pour qu'ils consentent toujours plus de réduction de leurs acquis afin de préserver leur emploi.

La France n'est pas exempte de problème en la matière, malgré son code du travail que beaucoup nous envie. L'instauration d'un « *dialogue social* » n'y est pas chose aisée non plus. Le chantage à l'emploi quasi permanent que subissent les salarié-e-s engendrent un repli de ceux-ci sur eux-mêmes et l'apparition de corporatisme dans ce qu'il y a de plus mauvais la défense des intérêts limités de personnes sans se préoccuper de l'incidence pour les autres.

Ce que ce débat a mis en évidence, c'est la reprise par le patronat du vieil adage « *Divide ut regnes* » (« *Diviser pour régner* »). C'est donc contre cette division du salariat que nous devons nous battre afin d'instaurer un véritable dialogue social permettant le retour de progrès sociaux basés sur une autre répartition des richesses produites par les travailleurs des centres d'appels.



# Délocalisations, conditions de travail, partage des richesses... : Quel dialogue social dans les centres d'appels ?

## Intervention de Nicolas GALUSINSKI

Dans la société actuelle, nous nous apercevons que les informations et les images qui nous sont données à voir sont totalement différentes de la réalité.

Les centres d'appels sont un exemple caractéristique de notre ère, ou l'image que l'on donne est plus importante que nos actes.

Le dialogue social dans les entreprises qui composent les centres d'appels l'ont très bien compris, donc ils mettent beaucoup d'argent dans le marketing afin d'en réserver encore plus aux actionnaires aux fins de ne surtout pas rémunérer correctement leurs salarié-e-s, mettre en place des conditions de travail décentes.

C'est pourquoi le thème du dialogue social dans les centres d'appels peut être abordé comme suit de la publicité à la réalité du dialogue social dans les centres d'appels.

### De la publicité ... :

Dans les centres d'appels le dialogue social est devenu du marketing, comme pour tous les autres produits commerciaux, la publicité comporte beaucoup de mensonges.

Par exemple, TELEPERFORMANCE, qui se targue d'appliquer ces valeurs (*intégrité, respect, professionnalisme, innovation, engagement*). De quel respect parle-t-on quand on interdit aux salarié-e-s tunisien-ne-s de parler leur langue maternelle au sein de l'entreprise.

La pratique française de TELEPERFORMANCE du dialogue : c'est de convoquer les organisations syndicales pour faire de la lecture quand les réunions ne sont pas annulées au dernier moment. Mais l'entreprise ne s'est pas privée de reprocher à ces mêmes syndicats d'avoir coûté à l'entreprise 1 million d'euros alors que cette dernière mettait en place un plan social.

Les conditions de travail sont du même registre que le dialogue social, les entreprises font de la publicité dessus mais lorsque l'on regarde, sans être de près, il n'y a peu voire aucun plan de prévention. Prendre en compte l'aspect humain est difficile voire impossible, du fait de la nécessité de tout faire rapidement de la mise en place des opérations au rendement financier qu'elles doivent rapporter au plus vite. Dans cette optique l'humain est un frein et ceux qui veulent le prendre en compte, autrement que comme un coût, sont vite margina-

lisés. Ainsi dans cette optique de consumérisme excessif, il est impossible de prendre réellement en considération les conditions de travail. L'humanité est de fait totalement nié, d'où le sentiment de n'être qu'un log, un robot ou un numéro, qui n'est malheureusement que réalité. Dans cette optique l'humain n'a aucune importance il est interchangeable, et quoiqu'il arrive il est trop coûteux d'où, dans l'optique de libéralisme à outrance, la nécessité de délocaliser afin de baisser les charges sociales.

Les délocalisations sont un moyen de produire à moindre coût, cela aussi afin de mettre en concurrence les pays où les coûts salariaux sont dits élevés avec les pays en développement. Mais à l'heure où ces pays exigent d'avoir les droits et biens que les pays développés, ces employeurs sont confrontés à des exigences similaires dans tous les pays où ils produisent.

Et tous les salarié-e-s de ces pays développés comme en voie de développement savent, vivent l'absence de partage des richesses (*par exemple la non application des accords en Tunisie comme en France par TELEPERFORMANCE*).

Dans les centres d'appels, la répartition des richesses et le dialogue social sont caractérisés par le même terme : l'absence.

### ... A la réalité du dialogue social

A toutes les campagnes marketing financées par les centres d'appels nous pouvons opposer ceci :

- Absence d'amélioration des conditions de travail,
- Absence de partage des richesses.

Ce qui induit en réalité l'absence de dialogue social véritable.

Ces entreprises convoquent les organisations syndicales, juste dans le but de donner l'image d'appliquer la loi, mais en réalité il n'y a aucun dialogue. Dialogue signifie qu'il existe un échange entre les partenaires sociaux sur la base de documents fiables et correspondant à la réalité économique de l'entreprise.

Ce qui n'est pas le cas à l'heure actuelle dans les centres d'appels.

**Nous tenons à remercier notre camarade Anne Isabelle GOMEZ pour la rédaction de cette intervention.**



# Préparons l'avenir !

Les membres du réseau (*CGT, CGT-E, CTA, CSC/CNE, SUD, UGTT, etc.*), ainsi que les autres organisations syndicales présentes sur le Forum et ayant une activité syndicale à destination des salarié-e-s des centres d'appels (comme par exemple la *F3C-CFD* qui était parmi nous), ont été conviés à une petite réunion à la fois pour établir le bilan de ces quelques jours, mais aussi pour préparer les actions à venir.

## Premier bilan

Encore une fois nous pouvons être contents de la teneur des débats et de la participation assez bonne du public (environ une quarantaine de personnes en moyenne), mais aussi de la grande manifestation devant le siège de TELEPERFORMANCE Tunisie.

Celle-ci fut l'occasion de montrer concrètement la solidarité des organisations membres du réseau avec les salariés des centres d'appels en lutte pour leurs droits.

De plus, la participation du réseau au Forum a été le moyen de faire connaître son existence à

d'autres organisations syndicales (brésiliennes, canadiennes, italiennes, marocaines, etc.) et de discuter avec elles de leur possible participation à nos travaux.

Il est évident que pour être efficace, il est absolument nécessaire que le réseau s'étende tant en terme de participant qu'en terme de pays couverts, mais aussi qu'il commence à proposer des actions plus concrètes, comme notamment l'élaboration d'une revendication commune à tous les centres d'appels par exemple sur les temps de pause.

## Et maintenant ?

Maintenant que le Forum va fermer ses portes, il nous faut réfléchir à notre prochaine rencontre. La CSC/CNE s'est proposée pour organiser, en Belgique en 2014, le deuxième colloque international des centres d'appels.

Les organisations syndicales *CGT, CSC/CNE* et *SUD* devraient se rencontrer dans le courant du deu-

xième trimestre 2013 afin de définir les périodes possibles de tenue de celui-ci, des lieux possibles et d'un budget prévisionnel.

Au cours du troisième trimestre, il sera discuter des thèmes qui seront abordés lors de ce colloque la répartition des tâches entre les différents membres du réseau.

