

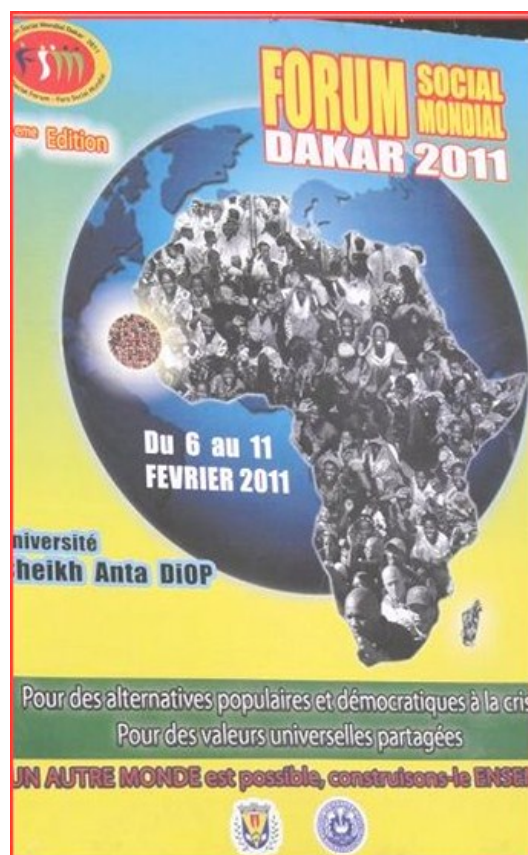
# Créons une nouvelle coopération entre les centres d'appels mondiaux

La Fédération CGT des Sociétés d'Études, et notamment sa coordination des centres d'appels, a participé au Forum Social Mondial organisé au Sénégal du 6 au 12 février 2011 par le biais sur place de deux de ses représentants membres de sa coordination des centres d'appels.

Notre objectif était de prendre des contacts avec des syndicats des centres d'appels des pays du sud et d'échanger avec eux sur différentes thématiques :

1. Multinationales et luttes des salariés : l'exemple des télécommunications.
2. Atelier sur « Centres d'appels : conditions de travail et délocalisations » où nous avons apporté notre expérience particulière sur le « Label de Responsabilité Sociale ».
3. Impact des technologies de l'information et de la communication sur les sociétés africaines.
4. Quelle coopération syndicale Nord/Sud pour accompagner et organiser les travailleurs migrants, prendre en compte leurs revendications et à garantir leurs droits ?

Notre délégation a donc participé aux quatre ateliers relatifs à ces sujets.



**Fédération CGT des Sociétés d'Études**

Coordination des centres d'appels

263, rue de Paris - Case 421

93514 Montreuil Cedex

France

Téléphone : +33 1 48 18 84 34

Télécopie : +33 1 48 18 84 86

Messagerie : fsetud@cgt.fr

Internet : [www.soc-etudes.cgt.fr](http://www.soc-etudes.cgt.fr)

# CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

## Forum Social Mondial : Petit rappel historique



Le **Forum Social Mondial (FSM)** a été créé par les sociétés civiles du Sud, notamment brésiliennes, en marge du **Forum Économique Mondial** de Davos, il y a 11 ans. Il « *est un espace de débat démocratique d'idées, d'approfondissement de la réflexion, de formulation de propositions, d'échanges d'expériences et d'articulations de mouvements sociaux, réseaux, ONG et d'autres organisations de la société civile qui s'opposent au néo-libéralisme et à la domination du monde par le capital et par toutes formes d'impérialisme. À la première rencontre mondiale de 2001 a succédé un processus mondial de recherche et de construction d'alternatives aux politiques néo-libérales* ».

Le FSM possède une très grande popularité et se caractérise « *par sa pluralité et par sa diversité. Il n'est ni confessionnel, ni gouvernemental, ni partisan* ». Le but affiché du Forum est de « *faciliter l'articulation, décentralisée et en réseau, d'associations et de mouvements engagés, tant au niveau local qu'international, dans des actions concrètes de construction d'un autre monde* ».

Cinq éditions ont eu lieu au Brésil, dont quatre à Porto Alegre (2001, 2002, 2003 et 2005) et une à Belém (2009). En 2004, pour la première fois, une édition a lieu hors du continent sud-américain, ce fût à Mumbai en Inde. En 2006, nouvelle nouveauté, le FSM est réparti sur trois continents : l'Afrique (Bamako – Mali), l'Asie (Karachi — Pakistan) et l'Amérique du Sud (Caracas — République Bolivarienne du Venezuela). L'édition 2007 s'est déroulée en Afrique de l'Est, à Nairobi, capitale de la République du Kenya. Une journée d'action, le 26 janvier 2008, a lieu à travers le monde et a rassemblé plus de 300 000 participants, pour la première fois le FSM prend la forme d'une action commune et massive dans plus d'une

vingtaine de pays et une centaine de villes. 2010 a marqué les dix ans du processus des fora mondiaux. Une grande réunion a été organisée en janvier 2010 à cette occasion. Baptisée « FSM 10 ans : Grand Porto Alegre », elle a été le coup d'envoi d'une année d'action globale marquée par l'organisation de plus de 40 évènements nationaux, régionaux et internationaux.

L'édition 2011 du Forum Social Mondial s'est déroulée à Dakar (Sénégal), et plus particulièrement à l'Université CHEIKH ANTA DIOP (UCAD), l'une des plus importantes du pays regroupant plus de 50 000 étudiants.

Outre notre fédération, la CGT confédérale participait à ce forum avec en mise en débat de la question des migrations en prolongement des luttes des travailleurs sans papiers d'une part et des séminaires et actions entrepris avec les syndicats d'Afrique subsaharienne d'autre part.

Malheureusement, la tenue et l'organisation du forum a été quelque peu troublée par la décision subite du recteur, récemment nommé, de faire rattraper aux étudiants le retard pris lors d'une grève de ceux-ci quelques mois auparavant. L'ensemble des salles était, dès lors, occupé par les étudiants révisant ou assistant à des cours. Il était hors de question de les « *expulser* », car nous étions dans leur université. Et même si ceux-ci avaient reçu l'ordre de laisser la place aux participants, car peu ont souhaité empêcher ces jeunes de réviser dans de bonnes conditions leurs examens imminents. De plus, ils n'étaient en rien responsables des désidérata, pour le moins politique, de leur recteur. Les participants se sont donc armés de patience et d'une certaine dose d'abnégation pour animer mais aussi assister aux différents ateliers. Chaque jour, ils se mettaient en chasse pour trouver un amphithéâtre, une salle, une tente montée à la hâte et même parfois des escaliers pour organiser leurs ateliers.





# CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

## 1<sup>er</sup> atelier — Multinationale et luttes des salariés : l'exemple des télécommunications

**Participants :** Sud PTT/Solidaires (France), CNE-CSC (Belgique), SYTS-CNTS (Sénégal), CSA (Sénégal), UGTT-PTT (Tunisie), CGT Sociétés d'Études (France), CGT FAPT (France), SLC-CGIL (Italie), VECAM (France), YAM PUKRI (Burkina Faso), OSIRIS (Sénégal), Syndicat de Côte d'Ivoire.

SUD PTT/Solidaires, organisateur de cet atelier, a lancé le débat par une courte introduction : « *En quelques années la diffusion des téléphones mobiles en Afrique a été si rapide qu'aujourd'hui près de la moitié de la population africaine est équipée. L'Internet connaît une progression plus lente, en particulier pour ce qui est du haut débit, mais une partie de la population y a désormais accès. Cette diffusion rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC) participe à la transformation des sociétés africaines dans chacun des pays et dans les relations avec les diasporas. L'objet du séminaire est de faire le point sur ces transformations et sur les opportunités, problèmes et défis qu'elles peuvent poser au niveau économique, social et politique. Pour cela, nous donnerons la parole aux associations d'utilisateurs, aux syndicats de salariés et aux chercheurs. À partir de l'état des lieux qui sera établi, l'objectif est de construire les alliances qui nous permettront de poursuivre le travail d'élaboration et d'agir pour répondre à ces nouveaux défis* »

Les syndicats africains constatent que les entreprises européennes, notamment FRANCE TELECOM, s'implantent dans quasiment tous les pays subsahariens. Alors que cette implantation devrait être bénéfique pour ces pays en voie de développement, cela est loin d'être le cas. Ces entreprises n'investissent pas dans le pays où ils sont, ils ne font qu'acheter une partie des actions d'une entreprise pour ensuite en devenir l'actionnaire majoritaire et ce afin de vendre la franchise qu'ils détiennent. A l'exemple d'ORANGE qui a acheté SONATEL (Opérateur historique du Sénégal) et SITACOM (Opérateur historique de la Côte d'Ivoire) puis une fois devenu majoritaire, a vendu sa franchise ORANGE, ce qui lui a permis de faire remonter directement une plus grande part de l'argent généré par les entreprises locales. Il est à noter qu'aujourd'hui ORANGE est partout au Sénégal, des vendeurs de rues au stade de football, en passant par de frêles structures insolites.

Ce qui est demandé à FRANCE TELECOM/ORANGE, c'est d'investir plus dans les pays dans lesquels il s'installe. A titre d'exemple, elle a investi 300 milliards de francs CFA (4,5 mil-



liards d'Euros) dans les infrastructures mais seulement 9 milliards de francs CFA (13.7 millions d'euros) dans l'humain.

Les participants constatent également qu'il faut développer l'émergence de revendications communes pour des groupes tels que FRANCE TELECOM, TELEPERFORMANCE, ARVATO, etc. afin de protéger au mieux les salariés du secteur. Le camarade de la Côte d'Ivoire expose la problématique de salariés d'ORANGE licenciés à l'âge de 45 ans suite à une restructuration alors qu'ils ne pouvaient pas bénéficier de leur retraite avant leur 55 ans. Une étude du syndicat ivoirien a démontré que la majorité de ceux-ci étaient décédés dans les 5 années qui ont suivi leur sortie de l'entreprise. Ce qui pose évidemment la question de la responsabilité sociale des entreprises et leur rôle dans l'évolution des pays émergents.

Le président du Syndicat OSIRIS précise que la corruption est partout. Et que même si les multinationales la dénoncent, elles agissent en dessous pour alimenter celle-ci. C'est, selon lui, l'une des raisons pour laquelle le président sénégalais a « *peur de ces assises et n'ose pas ne pas l'accueillir* », tout en se gardant de le dire publiquement. Il ajoute que l'État, avec le concours du recteur, a organisé le sabotage du Forum. Le FSM peut faire bouger les lignes et encourager les travailleurs sénégalais à se mobiliser massivement contre les méthodes des multinationales et la corruption qui gangrène le pays. Il propose notamment de créer un forum mondial des télécommunications. Il souhaite que le continent évolue rapidement avec les forces réelles du changement. Il ajoute que les résultats des FSM précédents sont en train de faire leurs effets en Égypte et en Tunisie.

# CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

## 2<sup>ème</sup> atelier — Atelier sur « Centres d'appels : conditions de travail et délocalisations »

**Participants :** Sud PTT/Solidaires (France), CNE-CSC (Belgique), SYTS-CNTS (Sénégal), CSA (Sénégal), CGT Sociétés d'Études (France), SLC-CGIL (Italie), YAM PUKRI (Burkina Faso), OSIRIS (Sénégal), Syndicat de Côte d'Ivoire et une vingtaine de personnes dans un escalier ombragé.

L'Atelier commence par l'intervention des camarades sénégalais et ivoiriens qui retracent l'historique des implantations des centres d'appels dans leurs pays respectifs et décrivent leurs conditions de travail. Celles-ci ne diffèrent guère des nôtres puisque nous retrouvons les problèmes liés au bruit, aux temps de pauses, aux cadences et aux pressions accrues sur l'atteinte des objectifs.

En raison du manque de recul qu'ils ont sur un métier encore nouveaux pour eux, ils se posent de nombreuses questions sur les conséquences néfastes sur la santé des salariés que peut avoir cette activité.

Le profil des candidats recrutés dans leurs pays ne diffère pas de ceux pratiqués en Europe. Ce sont des travailleurs à Bac+2, Bac+4 voire plus.

Notre fédération est intervenue en présentant tout d'abord les différents documents<sup>1</sup> que nous avons apportés pour l'occasion et distribués aux différents participants.

Ce fût l'occasion de présenter notre avis sur le label, les conditions de rémunérations en distinguant la part de la prime variable plus importante dans les pays du Maghreb que chez nous (10% en France et plus de 40% dans les pays du sud), des conditions de travail propres à nos centres.

Tous les participants conviennent que l'écart des coûts de production (30 euros en France ; 15 euros au Maghreb ; 8 euros en Afrique subsaharienne) favorise les délocalisations. Mais permet aux pays ayant un faible coût du travail d'avoir des cadences moins importantes.

Le représentant belge a mis en parallèle sa situation avec

celle des représentants africains. La Belgique n'étant pas assez grande pour avoir des multinationales, elle est donc tributaire de décisions prises dans d'autres pays plus grands notamment les États-Unis d'Amérique, la Grande-Bretagne et la France. Il fit ensuite un corolaire de nos conditions de travail avec la théorie de Karl Marx sur le capital et la loi tendancielle à la baisse du taux de profit pour notamment dénoncer l'augmentation des cadences qui nous sont imposées, pour mieux améliorer les profits de nos patrons.

Le représentant italien est revenu sur les conditions de travail dans son pays en soulignant le problème de délocalisations en Albanie. Il a ensuite parlé du mouvement de grève nationale prévu les 18 et 19 février 2011. Il a expliqué en détail son action vis-à-vis du gouvernement en lien avec l'application de la Directive européenne n°95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. En application de cette directive, le gouvernement italien contrôle et publie à intervalle régulier tous les volumes de fichiers produits en offshore.



Les salariés marocain ont une perception diamétralement opposée du métier, et ce même si les contraintes liées à ce travail sont sur des points bien identiques. Perçu comme un « job » en France, celui-ci, bien que ne correspondant pas aux études

des travailleurs, est vu, au Maroc, comme un métier rémunérant bien au-dessus du SMIC local. Une rémunération à laquelle s'ajoute un certain nombre d'avantages : les navettes, la mutuelle, etc. Cette différence s'explique aussi par les conditions mêmes du marché du travail où les jeunes diplômés dans ces pays ont bien du mal à trouver un emploi. Et que les centres d'appels leur ouvrent une opportunité de trouver un travail avec une source de salaire leur permettant de vivre décemment. Malheureusement, même dans ces pays, les salaires n'augmentent pas. Il devient de plus en plus difficile, aujourd'hui, de vivre de façon confortable avec deux salaires de centres d'appels.

Ensuite a été posée la question de la portabilité du label social en citant l'exemple marocain. En l'état actuel des choses

<sup>1</sup> « Les Centres d'Appels : Point sur nos connaissances du secteur 2010 » et « Label de Responsabilité Sociale ou comment se donner bonne conscience ? ».

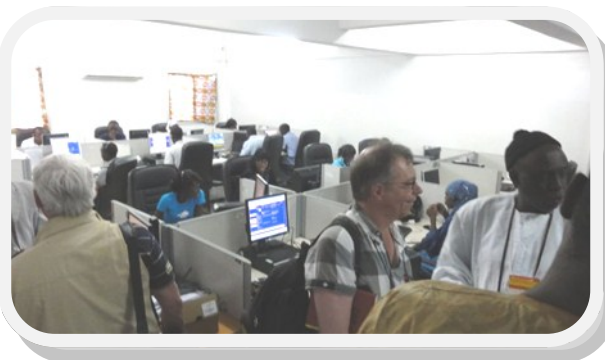


# CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

et notamment au vu des conditions d'attributions et d'exigence du label qui se contente de vérifier l'application de la législation sociale locale, il a été convenu qu'il ne fallait pas nourrir trop d'espoir quant à l'amélioration des conditions de travail par ce biais. Par contre qu'il pouvait être la base d'un outil qu'il faut grandement améliorer quant aux exigences sociales afin qu'il puisse permettre l'amélioration de nos conditions de vie et de travail.

Les participants se sont accordés à dire que les délocalisations ne sont pas un problème pour le pays du Nord, car le secteur reste suffisamment créateur d'emploi et prospère à l'exemple de la France qui affiche une croissance de 5% malgré la crise financière.

L'apparition de nouvelles conditions de travail a été abordé tel que le « *homeshoring* », méthode de travail exportée des États-Unis d'Amérique, pour laquelle malgré le peu de recul sur le sujet, il est craint une importante désocialisation du salarié restant isolé à son



domicile.

Un membre d'une association de défense des usagers a exprimé son mécontentement de la non prise en compte des droits l'utilisateur dans la réflexion syndicale et demande aux participants leur point de vue. Il a été répondu à celui-ci que l'amélioration de la qualité pour les clients est un axe extrêmement important et précise que contrairement aux idées reçues les centres d'appels délocalisés ne sont pas plus mauvais que les sites externalisés ou alors internes. D'après une enquête d'ORANGE et SFR, cela serait même le contraire, les sites délocalisés étant, la plupart du temps, premiers.

Mais il est rappelé que la qualité du service ne doit pas se faire en dégradant les conditions de travail comme le fait actuellement SFR avec sa SFR TOUCH qui donne des objectifs aux salariés sans leur donner pour autant les moyens de les obtenir. Cela vient donc une nouvelle fois dégrader les conditions de travail déjà pénibles.

## 3<sup>ème</sup> atelier — Impact des technologies de l'information et de la communication sur les sociétés africaines

**Participants :** Sud PTT/Solidaires (France), SYTS-CNTS (Sénégal), CSA (Sénégal), UGTT-PTT (Tunisie), VECAM (France), YAM PUKRI (Burkina Faso), OSIRIS (Sénégal), le docteur Niang Abdoulaye (Sénégal), CGT Sociétés d'Études (France), CGT FAPT (France), Syndicat de Côte d'Ivoire et de nombreuses personnes dans le public dans une salle de conférence presse.

Le but de l'atelier est de présenter l'impact sur la société africaine de l'émergence des technologies de l'information et de la communication (TIC) puisque depuis quelques années la diffusion du téléphone portable a été très massive, et qu'elle participe à la transformation de la société africaine.

En effet, le développement du marché de la téléphonie mobile s'est largement appuyé sur l'économie « *informelle* » ou encore appelée « *populaire* » pour s'étendre largement au plus grand nombre.

Une brève présentation du cadre juridique régulant le mar-

ché des TIC au Sénégal a été faite où il a été indiqué que le vote prochain au Sénat d'un nouveau code des télécommunications permettant au pays de se mettre en conformité avec les dispositions communautaires de la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) et de l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA). Celui-ci permet ainsi l'introduction non seulement de la concurrence sur le marché, mais aussi un contrôle du marché et de la régulation de celui-ci plus autonome et plus indépendant qu'auparavant notamment modifiant profondément le système de nomination et de fonctionnement de L'Agence de Régulation des Télécommunications et des Postes.

Le Docteur Niang Abdoulaye, enseignant chercheur en sociologie à l'université Gastong Berger de Saint Louis du Sénégal, a fait part d'une étude portant sur la dynamique et le rôle économique et social du secteur informel des TIC, en partant de l'exemple sénégalais.

## CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

Le secteur dit « informel » occupe 70 à 80% de la population active et qu'aucun secteur de la vie économique ne lui échappe. Il en est donc de même pour les TIC, où il s'étend du vendeur de cartes de recharge au développeur de logiciel en passant par le réparateur de téléphonie mobile. Il crée des opportunités économiques qui contribuent à la richesse nationale ainsi qu'à la création d'emplois et d'activités créatrices de revenus au profit des diverses catégories sociales.

Pour rappel, le chiffre d'affaires des TIC représente 7% du PIB et 12 % des rentrées fiscales de l'État.

Dans cette étude, il a également exposé que si ce secteur « *informel* » est aussi vaste, c'est qu'il s'appuie sur des références socioculturelles propres à un groupe permettant à l'individu, au sein de celui-ci, d'évoluer. Et par conséquent, il n'est pas si déstructuré que l'on pourrait le croire au premier abord. Celui-ci possédant sa propre hiérarchie avec des évolutions de carrière comme dans une entreprise formelle.

Bien sûr se pose la question du passage de l'« *informel* » au formel. Dans un premier réflexe, les syndicalistes européens répondrons oui, mais au vu de l'exposé de cette enquête la réponse n'est plus si simple.

Même si dans l'absolu cela serait souhaitable par tous, il faut néanmoins prendre en compte les réalités sociétales.

Le secteur « *informel* » des TIC contribue grandement à l'économie du pays puisqu'il constitue un réseau de distribution des grandes sociétés des TIC (70 % des ventes de carte pré-

payée par exemple) et il représente à lui seul 2% des rentrées fiscales du pays sachant que la grande majorité n'est pas déclarée.

Il permet également l'accès à un emploi aux personnes dépourvues de formation scolaire, qui sans cette opportunité se retrouveraient sans ressource. Il peut enfin servir dans de moindre proportion de tremplin dans le monde de l'économie formel.

En conclusion, on peut dire qu'il se dégage une nouvelle économie dite « *informelle* » ou « *populaire* », mais au vu de son ampleur, que l'on pourrait qualifier de nouvelle économie émergente avec ses propres règles. La question du passage au formel reste posée notamment sur les moyens à mettre en œuvre tout en respectant les composantes socioculturelles de chacun afin de mieux canaliser ce secteur et lui donner plus de poids. Il se pose aussi la question de savoir si l'on peut continuer à appeler « *informel* » un système devenu général et accepté par tous ?



## 4ème atelier — Quelle coopération syndicale Nord/ Sud pour accompagner et organiser les travailleurs migrants, prendre en compte leur revendications et à garantir leurs droits ?

**Participants :** La CGT (France), la FSU (France), SLC-CGIL (Italie), la CGT-M (Mauritanie), CGT-M(MALI), Union des Syndicats autonomes du Bénin, Syndicat du Burkina Faso, Syndicat du Tchad, Syndicat du Sénégal, ainsi que d'autres syndicats intervenant dans la discussion.

Les interventions ont rappelé qu'il est important que les syndicats coopèrent sur la question des travailleurs migrants, notamment par des actions d'information en particulier sur les jeunes des pays du Sud et leurs conditions d'accueil dans les pays du Nord, mais également dans les pays du Sud. Contrairement aux idées reçues, la migration est plus importante

dans le sens Sud-Sud que dans celui de Sud-Nord. La mise en place d'une brochure fait le consensus entre les différents intervenants. Les conditions d'accueil et de reconduite aux frontières de certains pays sont catastrophiques. L'exemple des travailleurs camerounais abandonnés en plein désert sans eau ni nourriture les amenant à une mort certaine, est l'un de ceux a gardé en mémoire.

Les idées présentées par les participants sont nombreuses notamment la double adhésion syndicale. Ce principe consiste pour le travailleur lors de son inscription dans un syndicat d'adhérer au syndicat de son choix dans son pays d'émigration.

# CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

gration. Cela lui permet d'être défendu de façon continue dans les différents pays où il travaille. Lors de cet atelier, il a été également question des centres d'appels. La mobilité Sud-Sud des travailleurs est importante pour rejoindre un centre d'appel sénégalais, malgache, marocain ou tunisien.

Les syndicats du Sud constatent que malheureusement la fuite des « *cerveaux* » va en s'accéléralant et ne fait que ralentir la progression de leur pays. Cela en grande partie à cause des politiques des pays du Nord qui utilisent l'immigration choisie. Le Canada, par exemple, demande aux volontaires à l'immigration de remplir une fiche de souhait avec la profession et les diplômes du « *candidat* » et il fait appel à ces travail-

leurs en fonction de leurs besoins.

Il est à noter que le débat fut interrompu par des étudiants sénégalais en colère qui manifestaient leur mécontentement par un défilé sur le FSM. La CGT leur a donc permis d'exprimer leurs revendications lors de cet atelier. Les étudiants sénégalais revendiquent le droit à l'université pour tous, comme le prévoit leur loi, et à une meilleure orientation scolaire. Malgré leur BAC en poche, ceux-ci se sont vus refuser l'accès à l'université et à la bourse d'études, les laissant sans scolarité et sans travail, disponible en tant que main d'œuvre des réseaux « *informels* » pour le compte d'ORANGE – SONATEL



## Une conclusion en forme d'au revoir

Avant la clôture du FSM, le syndicat sénégalais SYST a invité les participants à rencontrer des salariés de centres d'appels, dont la plupart, travaillent à la SONATEL/ORANGE.

La réunion syndicale a commencé d'une façon peu habituelle, par une prière œcuménique célébrée par un camarade sénégalais dans le respect des croyances de chacun.

Un tour de table fût ensuite fait pour présenter tous les syndicats présents, et qu'ils donnent leur ressenti sur le FSM.

Beaucoup ont regretté les conditions difficiles dans lesquelles s'est déroulé celui-ci, en raison du sabotage orchestré par le gouvernement via le nouveau recteur. Les participants ont été d'ailleurs remerciés d'être passés outre et d'avoir su mener les débats parfois dans des conditions difficiles.

Autre regret, celui que le FSM n'ait été découvert par les sé-

négalais qu'à la fin de celui-ci en raison d'une mauvaise médiatisation locale, et de la sous-estimation de la portée du Forum entraînant une participation trop faible de la population aux débats.

Le débat a été interrompu par l'annonce du départ du « *président* » égyptien. Cet événement a valu des applaudissements nourris de tous les participants. Saluant ici le courage des peuples à se révolter. Le parallèle entre la tenue du FSM et le départ ne fait, pour nos hôtes, aucun doute.

La réunion se conclut par l'adoption par acclamation d'une résolution (Cf. page 8) qui insiste sur la nécessité d'organiser un forum européen et africain des Télécommunications, de lutter pour une juste répartition des richesses et réduire la fracture numérique dans tous les pays.





# CRÉONS UNE NOUVELLE COOPÉRATION ENTRE LES CENTRES D'APPELS MONDIAUX?

## Adresse des organisations présentes au FSM

Adresse des organisations et des participants présents au Forum Social Mondial à Dakar réunis ce vendredi 11 février 2011 dans les locaux du syndicat SYTS.

Les organisations réunies à l'occasion du Forum Social Mondial ont débattu durant la semaine autour de trois ateliers spécifiques aux télécommunications :

- Multinationales et luttes des salariés : l'exemple des télécommunications.
- Centres d'appels : Conditions de travail et délocalisations.
- Impact des technologies de l'information de la communication sur les sociétés africaines.

Le rôle des multinationales des télécommunications est devenu aujourd'hui majeur dans les économies et dans la structure sociale des pays.

Le développement des télécommunications doit participer à l'émancipation des pays et à l'amélioration de la vie des travailleurs et des citoyens.

Plutôt que de parler de croissance, nous voulons parler de développement.

Plutôt que de parler de création de valeur, nous voulons obtenir une autre répartition des richesses, comme cela a été dit lors des débats au Forum Social Mondial.

Les organisations présentes constatent que l'expansion des multinationales de télécommunications se réalise au détriment des travailleurs et des citoyens. En conséquence, nous exigeons :

- Que les ressources créées dans le pays restent en grande partie où elles ont été produites par le travail et ne bénéficient pas pour l'essentiel à la richesse des actionnaires multinationales.
- Que les multinationales prennent en considération l'ensemble des travailleurs, du vendeur de rues au cadre de direction, de l'employé au travailleur sous-traitant. Tous les personnels doivent bénéficier de garanties sociales, de bonnes conditions de travail, et de rémunérations directes ou indirectes, ainsi que de droits syndicaux. Les résultats étant globalisés, il doit en être de même pour la répartition des richesses pour toutes et tous, en recherchant l'harmonisation par le haut.
- Que les opérateurs de télécommunications mettent en place des infrastructures de communication qui permettent aux populations de bénéficier de l'accès à tous les moyens de communications fixes, mobiles et internet avec une couverture de réseaux de qualité, des tarifs bas, régulés et respectant la péréquation.
- Que les instances de régulations locales de télécommunications veillent au bien public. Nous réitérons notre demande que les télécommunications soient considérées comme un bien commun.

Les organisations conscientes des enjeux et soucieuses de continuer et approfondir les débats en vue de proposer des solutions pour que les citoyens et les travailleurs de tous les pays puissent communiquer librement et vivre dignement proposent de se réunir dans le cadre d'un Forum Social Africain – Européen des télécommunications où syndicats, ONG, associations d'utilisateurs et de consommateurs viennent débattre de cette problématique.



Fait à Dakar, le 11 février 2011.