

Militer dans les nouvelles entreprises du secteur privé du temps de Ben Ali : l'exemple des centres d'appels

Entretien avec
LAMJED JEMLI,
coordinateur de l'intervention UGTT dans le secteur privé

Peux-tu nous raconter ton itinéraire ?

Je suis né en 1975, et j'ai commencé par militer dans le mouvement étudiant, ce qui m'a valu de me retrouver en prison entre 1995 et 1997. Devenu professeur de philosophie, j'ai été viré de l'enseignement pour activité militante en septembre 2002.

À partir de là j'ai commencé à chercher un autre boulot. J'avoue que lorsque j'ai commencé à chercher ce travail, je ne savais même pas ce qu'était un centre d'appels. J'avais trouvé dans un journal une annonce de Téléperformance, et je les ai contactés par téléphone. J'ai tout de suite fait les tests nécessaires, puis on m'a embauché en septembre 2003 dans l'établissement de Benarous, situé dans la banlieue de Tunis, et j'ai été titularisé l'année suivante.

Comment le syndicalisme est-il apparu dans ce nouveau secteur ?

Une fois titularisé, j'ai petit à petit commencé à regarder autour de moi pour commencer à établir des contacts. Je pensais qu'il était possible de mettre en place une section syndicale étant données les conditions de travail ainsi que le nombre important de salariés. Au début cela n'a pas marché, il était très difficile de discuter avec les collègues. Après on m'a transféré sur la tranche horaire de 22h à 8h du matin, 4 nuits par semaine. Et là, où nous étions un peu moins sous le contrôle de la direction, nous avons un peu plus de temps pour discuter entre nous.

Petit à petit, des collègues ont accepté d'adhérer à l'UGTT. Je m'adressais à eux un par un, et nul ne savait que son collègue était aussi dans le coup. Je demandais à chacun d'entre eux de n'en parler à aucun de leurs collègues ou amis. On travaillait dans la clandestinité. Petit à petit, 50 personnes ont été d'accord pour adhérer, ce qui est le nombre minimal requis pour déclarer une section syndicale.

En avril 2007 on a lancé la section avec l'Union régionale de Benarous, et contacté la Fédération UGTT des PTT. Des élections ont alors été organisées et on a demandé la tenue d'une réunion pour présenter la liste. En mai 2007, j'ai été élu secrétaire général de la section. À la même époque, une section a été également créée dans l'établissement de Téléperformance à Tunis.¹

Quels dangers représentait le fait de lancer un syndicat dans ce type d'entreprise ?

Je mesurais les risques que je prenais : j'avais milité auparavant dans le mouvement étudiant et passé deux ans en prison pour cela. Mais pour mes collègues, participer au lancement d'une section syndicale représentait une prise de risque énorme. Au début, certains avaient peur, mais du moment qu'on a pris cette initiative, ils nous ont suivi. C'est pas vrai que les gens ne veulent pas améliorer leurs droits, ne veulent pas militer. Et même sous le régime de Ben Ali, les gens calculaient le risque en fonction des droits qu'ils souhaitaient arracher. Donc à mon avis la grande morale de l'histoire c'est de dire qu'effectivement les gens ont cru, qu'ensemble, ils pouvaient changer leur sort. C'est ce qui se passe réellement pour cette frange de la population dont la majorité est allée à l'université et maîtrise une deuxième voire une troisième langue. À partir du moment où ils ont eu confiance dans notre action, cela a marché, et cela continue à marcher aujourd'hui.

Quelle a été la réaction de la direction de l'entreprise ?

Début 2007, la direction a su que la création d'une section était imminente, elle a alors convoqué des salariés pour faire pression sur eux. Elle a fait de même avec moi, mais je lui ai répondu que si elle me posait des questions officiellement, elle devait le faire par écrit. La direction a alors compris à qui elle avait affaire, et elle a arrêté ce genre d'attitude avec moi. Elle a essayé de harceler d'autres membres du bureau, mais cela n'a pas marché non plus. Après on est passé par une période où elle nous a ignorés un peu, puis elle a essayé à nouveau de nous mettre la pression.

La première chose que nous avons faite après la fondation de notre section, c'est de sortir une brochure pour mobiliser les collègues. Le titre en était « nos combats, nos droits ». À partir de là on a commencé à faire des réunions avec les salariés, j'ai su par la suite que la police politique était venue fréquemment pour obtenir des informations de la direction, savoir ce qui se passait, poser des questions concernant le syndicat, et spécialement sur ma personne, etc.

Après on a commencé à faire un peu de bruit, et tout de suite après, ça n'a pas tardé, on a conclu un accord d'augmentation salariale. C'était le premier depuis la création de Téléperformance, et même dans l'ensemble du secteur. Il a permis l'obtention de nombreux avantages sociaux.

On a senti des tentatives de nous corrompre ou de créer des rapports troubles avec le syndicat. On m'a, par exemple, proposé des postes permettant une promotion. Nous avons décliné ce genre de propositions, mais ce n'était pas simple et évident. Même si cela a pris un peu de temps, on a réussi à fonder une équipe solide. Celle-ci fonctionne à merveille, même après mon départ de Téléperformance suite à ma réintégration dans l'enseignement. Elle a acquis de l'expérience et a été reconduite pour un deuxième mandat.

Quelle aide vous a apporté la centrale UGTT et sa fédération des PTT ?

Avant notre initiative à Benarous, la fédération des PTT et la centrale UGTT étaient complètement ignorantes du secteur, ils ne connaissaient même pas son existence. C'est grâce à notre action que ce secteur est entré dans la sphère d'intérêt du syndicalisme tunisien. Au tout début on a mené une lutte double : pour convaincre au sein de l'entreprise et pour convaincre au sein de l'UGTT. Peut-être mes relations personnelles ont joué un peu : je viens du mouvement étudiant et je connaissais quelques leaders syndicaux très engagés à gauche qui nous ont beaucoup soutenus, comme par exemple Nizar Amami de la Fédération PTT ou Mohamed Selmi, le secrétaire général de l'Union régionale de Benarous

Quels ont été vos contacts avec des syndicats étrangers ?

Personnellement je me renseignais, je faisais beaucoup de recherches sur Internet. Mais, avant la création de la section, nous n'avions pas de contacts. Le premier contact que nous avons eu était avec la CFDT, mais ensuite, cela a été essentiellement avec Sud PTT. On a travaillé ensemble, et cela a débouché sur la mise en place d'un réseau international de salariés des centres d'appels.

Que s'est-il passé après la chute de Ben Ali ?

Après la chute de Ben Ali, j'ai été réintégré dans l'enseignement, mais la section fonctionne toujours à merveille : c'est une équipe soudée qui a été reconduite pour un deuxième mandat. Ils ont commencé à acquérir de l'expérience. Aujourd'hui, le secteur des centres d'appels se développe syndicalement de manière importante : on a aujourd'hui plus de 10 sections syndicales sur l'ensemble du secteur, et il y existe une certaine solidarité entre elles.

Une équipe jeune, motivée et solidaire est en place : ils se parlent, essaient de transmettre les acquis des uns vers les autres, de généraliser ce qu'on appelle « the best practice ». Ils essaient aussi de s'ouvrir sur le monde afin de voir ce qui s'y passe, ce qui est très important. Maintenant leur priorité, que l'UGTT est en train de les aider à concrétiser, c'est la mise en place d'une convention sectorielle : nous voulons donner une identité juridique à ce secteur et garantir par des textes les droits des salariés qui y travaillent.

Propos recueillis en juillet 2012
par Hélène Cabioc'h et Alain Baron
pour l'Union syndicale Solidaires.

1. Par la suite, une troisième section a vu le jour à Téléperformance-Sousse.

Le rôle de la solidarité internationale

La chute de Ben Ali a, bien entendu, fondamentalement reposé sur les mobilisations populaires en Tunisie. Mais les militant-e-s tunisien-ne-s que Solidaires a rencontré-es ont toutes et tous dit que le soutien reçu de l'étranger les avait grandement aidé.

Il n'est pas étonnant qu'il en soit ainsi à l'heure de la mondialisation capitaliste néo-libérale, et cela d'autant plus dans un pays où le néocolonialisme a pris la suite de 75 ans de colonisation directe.

La solidarité provenant de France était d'autant plus essentielle que les autorités françaises se sont compromises, jusqu'au dernier jour, avec Ben Ali : la ministre Alliot-Marie allant même jusqu'à proposer à Ben Ali l'aide de la police française¹ ! Il n'est pas étonnant que le gouvernement Sarkozy et le patronat français aient fait tout leur possible pour que l'ancien régime continue à exister. Ils étaient en effet étroitement liés à la mafia qui a pillé le pays pendant des dizaines d'années : grâce à la pression conjuguée du chômage et de la répression, ils ont pu disposer d'une main-d'œuvre qualifiée à bas prix.

Si Ben Ali n'a pas pu venir se réfugier en France, c'est sans doute en partie parce que le gouvernement français avait peur des réactions que cet accueil n'aurait pas manqué de susciter. Si des mesures ont été annoncées contre les capitaux liés au régime de Ben Ali, c'est pour la même raison.

LA PLACE INCONTOURNABLE DE LA DIASPORA TUNISIENNE

Pendant de longues années, des exilé-e-s tunisien-ne-s ont patiemment participé à la construction d'organisations de solidarité aux luttes et de défense des droits de l'Homme, comme par exemple la FTCT ou le CRDLHT². Refusant tout repli communautariste, résolument laïques, ils ont inlassablement cherché à y faire participer des militants originaires d'autres pays. Disposant d'une double culture, et parfois d'une double nationalité, ils et elles étaient en effet conscient-e-s qu'une partie de la lutte se jouait au sein de l'ancienne puissance coloniale. Face à l'étroitesse des liens économiques, politiques et financiers entre les possédants et politiciens des deux rives, il était indispensable d'isoler le régime de Ben Ali grâce à l'action convergente des exploités, opprimés et défenseurs des droits de l'Homme des différents pays.

Afin de contourner la censure, ils/elles ont rassemblé des informations, publié une documentation pédagogique, organisé des rencontres, des rassemblements, des manifestations, etc. Ils et elles ont beaucoup contribué, en compagnie d'organisations françaises, dont Solidaires, et d'autres pays du Maghreb, à la constitution de collectifs de solidarité. Ils/elles ont beaucoup aidé les syndicats français à s'impliquer dans ce combat.

Le pouvoir de Ben Ali ne s'y est pas trompé : lors des procès du Bassin minier de Gafsa de 2008-2009, il a par exemple condamné par contumace, pour

« délit de solidarité », à deux ans de prison ferme Mohieddine Cherbib qui était à l'époque président de la FTCT !

LE SYNDICALISME FRANÇAIS ET LA TUNISIE

Les liens entre le syndicalisme français et le syndicalisme tunisien sont anciens. Compte tenu de sa création récente, les liens de l'Union syndicale Solidaires étaient plus ténus. Du temps de Ben Ali, ils reposaient, depuis 2002, essentiellement sur des échanges intermittents avec la Fédération UGTT des PTT et avec Raid-Attac.

Ces liens se sont démultipliés avec la constitution, en 2008, d'un collectif syndical de soutien aux luttes en Tunisie regroupant la CGT, la CFDT, la FSU, l'UNSA et Solidaires. Les organisations animées par les exilés tunisiens ont joué un rôle majeur dans la mise en place de ce collectif. Ils ont organisé méticuleusement nos voyages en Tunisie et nous ont relancé à chaque fois que cela était nécessaire. Ensemble, les syndicats français ont été notamment présents à chaque séance des procès de Gafsa. Ces déplacements étaient accompagnés d'échanges passionnants avec diverses structures de l'UGTT, la LTDH, des avocats, etc.³



Visite aux parents d'un jeune de Redeyef assassiné par la police de Ben Ali, en compagnie d'Adnen Hajji libéré de prison 6 mois plus tôt (à droite sur la photo), lors de la visite de l'intersyndicale française (Solidaires, 18 mai 2010).

Du temps de Ben Ali, l'accueil de l'ancienne direction confédérale de l'UGTT était pour le moins inamical. Elle a même, en mai 2010, déclaré par écrit qu'elle considérait la venue de l'intersyndicale française comme un acte d'hostilité envers elle.

Depuis, les choses ont évolué positivement. L'UGTT a profondément renouvelé sa direction centrale et Solidaires a tissé des liens avec elle. La coopération entre un nombre croissant de structures intermédiaires de nos deux organisations s'en est trouvée renforcée.

Cet article est en partie issu du document « Tunisie : une révolution en marche », publié le 25 janvier 2011 par l'Union syndicale Solidaires et disponible dans la rubrique « international » de www.solidaires.org <http://orta.pagesperso-orange.fr/solidint/tunisie/2011-01-tunisie-revolution-en-marche-31ter.pdf>

1. Une sélection de déclarations de responsables politiques français est disponible sur www.europe-solidaire.org/spip.php?article19844
2. Fédération des Tunisiens pour une citoyenneté des deux rives (FTCR) www.citoyensdesdeuxrives.eu
Comité pour le respect des droits de l'Homme en Tunisie (CRDHT) www.crlght.org
3. Voir par exemple le communiqué du 20 mai 2010 <http://www.europe-solidaire.org/spip.php?article17424>
Voir aussi la déclaration du 13 janvier 2011 www.solidaires.org/article34686.html