

Mondialiser le syndicalisme

(24 septembre 2012)

Entretien avec **Frédéric Madelin***

Pourquoi la Fédération Sud-Ptt inscrit-elle son intervention dans les centres d'appels dans un cadre international ?

Tout simplement parce que l'économie des centres d'appels est internationale. C'est un secteur qui vit à cheval sur plusieurs continents. La plupart des 10 ou 15 principales entreprises traitant les appels de sociétés françaises sous-traitent à leur tour une grande partie de leur activité en « offshore », c'est-à-dire à l'étranger, le plus souvent au Maghreb. Certaines, comme Teleperformance ou Transcom, sont des multinationales implantées dans un grand nombre de pays. Si on veut intervenir syndicalement sur des entreprises auxquelles Orange ou SFR sous-traitent une grande partie de leurs appels, il faut agir en France, mais aussi au Maroc, en Tunisie, en Roumanie ou au Sénégal.

Le syndicalisme doit prendre en compte l'organisation économique du patronat pour pouvoir mieux le combattre. Si nous parvenons à améliorer les conditions de travail et les salaires au Maghreb, nous aurons moins de difficultés pour nous battre pour les mêmes choses en France. Il sera en effet plus facile de faire comprendre aux salariés français qu'il est possible de gagner de nouveaux acquis sociaux.

Par ailleurs, le patronat met en avant les différences de conditions de travail et de salaires pour développer la concurrence entre les salariés. Si ces différences sont moindres entre la France et le Maghreb, les travailleurs français auront par exemple moins de difficultés à se battre vu qu'ils auront moins peur du chantage aux délocalisations.

Comment cette dimension internationale a-t-elle commencé ?

– Les premières pierres de cette collaboration ont été posées par Sud-PTT lors des Forums sociaux européens de 2003 (Paris) et 2004 (Londres). Des débats y avaient été organisés avec des syndicalistes des USA, d'Inde, du Royaume-Uni, et d'autres pays européens. Par la suite, nous avons cherché à organiser le même genre de débat au Forum social mondial de Nairobi en 2007.¹ La Fédération Sud-PTT avait vu dans les Forums sociaux le moyen le plus efficace à sa disposition pour prendre des contacts et construire des liens avec des associations de salariés, comme au Maroc, ou avec des organisations syndicales.

– Dans le cas de la Tunisie, les liens entre Sud et l'UGTT-PTT avaient débuté dès 2002 par le biais d'Attac-Tunisie, mais ils se sont véritablement développés dans le cadre du soutien aux inculpés du Bassin minier de Redeyef-Gafsa.

– Les échanges avec le syndicat américain avaient été établis grâce aux militants du syndicat des télécoms CWA participant au réseau Labor Notes.²

À partir de ces différents liens, nous avons décidé de franchir une nouvelle étape. Il s'agissait pour nous de passer à des objectifs s'inscrivant dans la durée avec des échanges d'informations beaucoup plus concrètes.

– Le Forum social mondial de Dakar, de février 2011 a été l'occasion d'avancer dans cette voie.³ En compagnie du syndicat français CGT-FSE, nous avons préparé ce Forum avec notamment des syndicats de Belgique, d'Italie, de Côte d'Ivoire, et bien entendu du Sénégal. L'UGTT n'a pas pu venir car le pays était en pleine révolution. Vu la richesse de nos débats et de l'intérêt de nos discussions, nous nous sommes dit avec nos partenaires qu'il était nécessaire d'aller plus loin et qu'il fallait se revoir assez rapidement. Une déclaration a été publiée dans ce but.

– Deux mois plus tard, avec certains syndicats dont la CGT d'Espagne, nous avons rencontré en Tunisie l'UGTT-PTT, qui est le syndicat le plus présent dans les centres d'appels en Afrique. Nous avons discuté de la façon dont nous pouvions travailler ensemble. Cette réunion a été très riche. Elle a permis par la suite de lancer le réseau international des centres d'appels qui a notamment débouché sur le premier colloque international au printemps 2012.

En quoi l'organisation d'ateliers sur les télécommunications et les centres d'appels au Forum social mondial de Dakar de février 2011 a-t-elle constitué un tournant décisif ?

C'est surtout la richesse politique des échanges qui a rendu ce forum décisif. Celle-ci s'est traduite par un grand intérêt de tous les participants pour avancer au quotidien ensemble. Il est indéniable que les débats ont apporté beaucoup d'informations aux participants à ces ateliers.

De plus, à Dakar, il y avait une forte implication des syndicalistes sénégalais, et surtout une modification du type de rapports entre Sud-PTT et des syndicats comme la CGT (France), et la CSC (Belgique). Ces deux syndicats avaient envie de continuer le dialogue que nous avions commencé sur place. Nous n'étions plus seul pour aller plus loin et passer à une autre étape, celle de la construction d'un outil pour notre militantisme quotidien.

Comment se sont consolidés les liens entre Sud-PTT, l'UGTT-PTT et les structures syndicales d'autres pays ?

Comme je l'ai dit plus haut, la première réunion à Tunis, en avril 2011, a été très importante. Elle a permis d'avoir des échanges beaucoup plus profonds que par mails. On est en effet passé dans le concret : on a réussi à parler de ce qui se passait au sein de certaines multinationales au niveau des droits sociaux ou des pratiques de management. On a pu constater que les conditions de travail étaient largement identiques, et que nous avions beaucoup de choses à échanger sur les finances des entreprises, sur les clients. Dans des entreprises comme Téléperformance cela a été un apport important.

Le fait que l'UGTT ait été convaincue de notre approche nous a permis d'élargir le cercle de syndicats prêts à s'impliquer dans cette démarche. À la seconde réunion de Tunis, en septembre 2011, l'Espagne était par exemple représentée

à la fois par la CGT d'Espagne et par les Commissions ouvrières (CCOO). Le fait que, de plus, les camarades de la CGT française et de la CSC belge s'impliquent davantage a permis de peser sur les pratiques habituelles des internationales syndicales comme la CES ou l'UNI.⁴ Nous avons désormais un cadre de travail incluant d'une part des syndicats du réseau des syndicats alternatifs et de lutte auquel participent Solidaires, et d'autre part des syndicats affiliés à l'UNI et à la CES. Ce n'est pas forcément toujours très simple mais cela crée des débats assez riches.

Quel nouveau tournant a représenté le colloque international du printemps 2012 ?

Ce colloque⁵ a rassemblé plus de 300 personnes, provenant de différents horizons, liées à des syndicats de 12 pays ainsi que des chercheurs et des experts. Tout cela a eu un impact médiatique en France et dans d'autres pays, ce qui a contribué à lever les doutes que certains pouvaient avoir sur l'intérêt du réseau. L'UNI, par exemple, a été plutôt étonnée par la qualité des débats et l'ouverture d'esprit du colloque. Ce colloque a aussi permis de faire comprendre aux participants que nous avons véritablement une carte à jouer en travaillant ensemble. En fonction des pays, nous n'avons pas forcément les mêmes acquis sociaux : certains pays étaient plus en avance sur certains points, et moins en avance sur d'autres, et nous avons pu échanger là-dessus. Et surtout, en ce qui concerne les conditions de travail et les maladies professionnelles, nous avons plein de choses à partager. Si on prend l'exemple des chocs acoustiques, on commence tout juste à s'y intéresser en France, alors qu'en Afrique du Sud ce problème est déjà pris en compte.

Nous avons un projet d'un nouveau colloque international à Bruxelles en 2014, et nous espérons y doubler le nombre de pays participants.

Peux-tu donner quelques exemples d'intervention en commun de syndicats de différents pays ?

Je vais donner trois exemples :

– Le premier ne concerne pas un syndicat, mais avec une association française qui cherche à mettre les salariés en relation. Nous les avons mis en rapport avec nos contacts au Maroc, qu'ils soient ou pas membres de syndicats. Depuis, un vrai travail de fond a été fait : le syndicaliste marocain qui était présent au colloque a pu, via ce réseau et cette association, développer considérablement son syndicat.

– Le second exemple concerne Free-Maroc (Total Call) qui a connu une vague de répression et une grève. On a réussi, avec les syndicats des autres pays, à faire passer des communiqués dans la presse, à soutenir financièrement les grévistes, à organiser un soutien international. Nous sommes intervenus assez régulièrement sur l'entreprise ainsi qu'après des journalistes français. Nous avons médiatisé la grève en expliquant en quoi Free était très très loin de l'image idyllique que cette entreprise veut se donner, avec un dirigeant se présentant comme un patron social cassant les prix afin de redonner du pouvoir d'achat

aux Français. Le fait que l'on ait pu taper sur le PDG et la DRH français sur ce qui se passait au Maroc a permis que le gouvernement marocain se saisisse plus rapidement de l'affaire et discute avec le syndicat présent sur place.

– Le troisième exemple, le plus prestigieux, concerne les échanges que nous pouvons avoir concernant les grèves en Tunisie. Nous sommes intervenus plusieurs fois en soutien aux débrayages à Téléperformance et dans d'autres entreprises, notamment au niveau des instances représentant le personnel en France.

– Une réunion de travail est prochainement prévue en Tunisie, à la demande de l'UGTT-PTT, concernant la négociation d'une convention collective dans les centres d'appels tunisiens. L'enjeu est d'obtenir, en Tunisie, le meilleur de ce qui existe dans chacun des différents pays où sont présents des syndicats participant au réseau.

– À Orange-Tunisie, l'UGTT a vu le jour dans la foulée du 14 janvier. À l'invitation de ce syndicat, Sud a participé à des réunions avec les salariés des centres d'appels de cette entreprise. Elles ont notamment permis des échanges sur les conditions de travail en Tunisie et en France, au niveau d'Orange et des entreprises sous-traitantes. Les liens établis par Sud-PTT ont aidé à la construction de l'UGTT dans l'entreprise, par exemple en facilitant l'obtention de leur premier local syndical. À partir de là, l'intervention commune de l'UGTT et de Sud s'est élargie à d'autres secteurs d'Orange, comme par exemple dans le secteur des services informatiques dont des activités sont en cours de délocalisation de France vers la Tunisie.

Quelles sont les projets envisagés pour le Forum social mondial de Tunis du printemps 2013 ?

Nous sommes en pleine discussion à ce sujet. Une réunion est prévue prochainement à Bruxelles. Notre volonté est de continuer à dialoguer au niveau des centres d'appels, en cherchant à élargir en Tunisie les discussions à tous les travailleurs qu'ils soient ou non syndiqués. Nous voulons approfondir des sujets comme les conditions de travail, les salaires, les risques psycho-sociaux.

Nous allons, bien entendu, essayer d'élargir notre réseau à des syndicats d'autres pays comme l'Inde ou l'Égypte.

Au-delà des problèmes directement professionnels, nous voulons également élargir le débat à des problèmes de société.

1) Le premier concerne l'impact de ce genre d'emploi sur des diplômés-chômeurs de Tunisie ou du Maroc. Pour eux, le travail en centre d'appels est souvent la seule issue, alors qu'ils ont fréquemment des diplômés à Bac + 5. Nous avons commencé à discuter de cela avec l'UDC, l'Union des diplômés-chômeurs de Tunisie. Nous voulons élargir nos échanges à d'autres associations de chômeurs du bassin méditerranéen dans le cadre du réseau Euro-Maghreb auquel Solidaires participe. C'est un des thèmes de la prochaine réunion de Bruxelles.

2) Un second thème concerne l'impact culturel du travail en centre d'appels sur des salariés qui doivent travailler, parfois en horaires décalés, en utilisant une langue différente de leur langue maternelle.

3) Un troisième projet concerne, en prenant l'exemple des centres d'appels, la politique de libéralisation Nord-Sud entre l'Europe et une partie du bassin méditerranéen. Nous souhaitons élargir ce travail à des associations comme Attac, ainsi qu'à un collectif existant en Belgique.

I*Issu des centres d'appels, Frédéric Madelin est un des secrétaires nationaux de la Fédération Sud PTT où il est notamment chargé de l'intervention dans les centres d'appels. Il participe également à la commission internationale de l'Union syndicale Solidaires. Propos recueillis par Alain Baron.



Quelques-un-es des 300 participant-es à la conférence internationale sur les centres d'appels des 12 au 14 avril 2012.

1. Des documents relatifs aux ateliers sur les centres d'appels dans les forums sociaux sont disponibles sur le site de Sud-PTT <http://www.sudptt.org/centresappels/spip.php?article62>
2. Voir l'article sur Labor Notes publié dans le n°2 de la revue Internationale disponible dans la rubrique « international » de www.solidaires.org
3. Des documents sur le FSM de Dakar sont disponibles dans la rubrique « international » de www.solidaires.org ou directement sur : <http://orta.pagesperso-orange.fr/solidint/fsmdakar2011/fsmdakar2011.htm> <http://fsm2011dakar.sudptt.org/>
4. L'UNI fédère internationalement les fédérations syndicales nationales de plusieurs secteurs professionnels dont celui de la communication. Ses affiliés français sont les fédérations concernées de la CGT, de la CFDT, de FO et de l'UNSA. www.union-network.org
5. Des documents concernant ce colloque sont disponibles sur www.sudptt.org/centresappels/spip.php?article442

Un exemple de coopération syndicale franco-tunisienne *

(décembre 2011)

Dans le cadre du travail sur les centres d'appels, Sud-PTT a développé une relation privilégiée avec la Fédération PTT de l'UGTT, dont cet article destiné aux adhérent-e-s de Sud-PTT donne un aperçu.

Ayant pris le parti de développer des relations de terrain, nous avons travaillé sur un colloque centres d'appels qui aura lieu en France début avril 2012.

En parallèle, nous échangeons des informations sur les différentes entreprises où nous sommes présents. C'est dans ce sens que nous avons rencontré des collègues d'Orange Tunisie qui représentaient quasiment tous les métiers de cette entreprise : centres d'appels, services techniques, vente en boutique, recherche... Un syndicat s'est créé après la révolution de janvier 2011, un travail de longue haleine !

51 % d'Orange Tunisie sous séquestre

Depuis la révolution, nos collègues tunisiens ont créé des syndicats, dont un chez Orange. Les camarades de ce syndicat nous ont sollicités pour qu'on leur explique la structure du groupe France Télécom, les pratiques sociales, le fonctionnement des relations sociales, etc.

Pour rappel, leur entreprise est détenue à 51 % par Marwan Mabrouk, un des gendres de l'ex-Président Ben Ali, les 49 % restants étant détenus par France Télécom.

Les 51 % tunisiens sont aujourd'hui sous séquestre, en attente de jugement pour savoir s'ils seront ou non confisqués. France Télécom, qui considère très positif le développement de cette filiale, pourrait augmenter sa part dans le capital si la situation évoluait.

Fiers d'être Orange !

En attendant, France Télécom a pris ses aises et dirige dans les faits cette société de A à Z. Le DRH d'Orange Tunisie, inchangé depuis la révolution, note l'appartenance au groupe comme un fait essentiel. La « culture » Orange ainsi que les processus de management régissent le fonctionnement de cette filiale, dont les représentant-es salarié-es n'ont pourtant pas le droit de siéger au Comité de groupe monde. Le DRH ainsi que les responsables du centre d'appel sont tous d'accord : ce sont les Français qui définissent les grands axes de la stratégie, du marketing, forment la hiérarchie.

Pour couronner le tout, le PDG de la filiale est issu du groupe.

Moins disant social

Le centre d'appel d'Orange Tunisie ressemble beaucoup à ceux que nous avons en France, sauf le nombre de positions au mètre carré. Cela nous a surpris car nous nous attendions à un même niveau d'équipement et de confort que chez les concurrents locaux ou les centres d'appels sous-traitants de Téléperformance, chez qui nous avons pu voir des salles de pause aménagées, des salles de sport ou des murs traités contre le bruit. Chez Orange, rien de tout cela, juste le minimum nécessaire à la production et à la pause.

Orange paye mal, pourtant...

Et ce n'est pas la rémunération qui compense, car selon certain-e-s salarié-es d'Orange qui ont travaillé chez les concurrents auparavant, ils gagnaient 750 dinars (390 euros) à Tunisia Telecom, 560 dinars (290 euros) à Téléperformance, alors qu'il émargent à 510 dinars à Orange (260 euros).

Ce ne sont pas des détails dans un pays qui connaît des hausses de prix très importantes en particulier dans l'alimentation et le logement ces derniers mois. Les réponses de la direction à nos interpellations : « *on n'a pas le budget* » ou « *l'entreprise n'existe que depuis deux ans* ». C'est sans doute pour ça que le centre d'appel d'Orange Tunisie est composé d'une majorité de contrats d'intérim (dont certains depuis plus d'un an) et qu'il est tout simplement impossible d'obtenir un CDI si personne ne quitte l'entreprise.

...de l'activité, il y en a !

Pourtant l'activité ne manque pas : les appels arrivent en flux continu (150 par jour). Idem dans l'unique boutique du centre ville de Tunis où les clients font la queue : de 300 à 500 personnes chaque jour, dans à peine 50 mètres carrés... Que ce soit sur la gestion de carrière, les salaires, la classification, l'entreprise fait la sourde oreille, malgré les nombreuses attentes du personnel.

* Article paru dans *Les Nouvelles du Sud*, le mensuel destiné aux adhérent-e-s de Sud-PTT.

Les luttes dans les centres d'appels tunisiens

(février 2012)

TUNISIE

La Fédération Nationale de la Poste et des Télécoms de l'UGTT, a appelé les salarié-es des centres d'appels Teleperformance de Tunisie à la grève générale à partir du 15 Février à minuit. Le groupe Teleperformance est un des plus gros employeurs étrangers de la région de Tunis, avec 5 600 salariés, qui travaillent en grande partie pour le marché français : Orange, SFR, La Redoute, Free, etc. La grève a été très suivie sur 3 des 5 sites (Ben Arous, Sousse et Charguia). Ainsi, à Sousse, 95 % des salarié-es du site ont cessé le travail. Les grévistes ont dénoncé le refus de négociation et de dialogue de la direction du groupe Teleperformance, qui est aussi sourde aux revendications des salarié-es en Tunisie qu'en France.

Cette direction, qui refuse depuis plusieurs réunions les propositions sur la classification, est entièrement responsable de cette situation. Son parti pris de faire du chantage à l'emploi devient intolérable, surtout dans un contexte économique aussi difficile. Jacques Berrebi, fondateur de Teleperformance Tunisie, venu annoncer fin janvier la création d'un nouveau site et de plusieurs centaines d'emplois, n'a pas oublié d'y assortir une mise en garde par l'intermédiaire du directeur général de TP : « *Cette ambition ne pourra se faire dans un tel contexte et sans paix sociale. Dans l'intérêt de nos salariés, nous restons ouverts à tout dialogue constructif avec l'UGTT, car si cette situation et leur refus de dialogue perduraient, les contrats en Tunisie seraient en péril et nos emplois directement en danger* ».

Habitué aux largesses du pouvoir sous Ben Ali, le groupe français doit aujourd'hui faire face à une contestation sans précédent de ses salarié-e-s, qui ne comptent pas laisser la révolution aux portes de cette multinationale...

TELEPERFORMANCE TUNISIE EN GREVE LE 15 FEVRIER

Je syndique, il licencie...

Parallèlement, d'autres entreprises du secteur continuent à agir comme si tout était permis pour les employeurs. À Mondial Call Center (MCC), les salarié-es excédé-es par des années de privation de leurs droits ont voulu s'organiser en constituant une section syndicale.

La direction de MCC, ne comprenant pas « pourquoi un salarié aurait besoin de se défendre » (sic) a aussitôt licencié les salarié-es ayant le plus d'ancienneté, et pour faire bonne mesure, tous les membres du bureau syndical.

Après deux réunions avec le gouverneur de Tunis, la direction persiste dans son refus catégorique de réembaucher ces salarié-es. En conséquence, l'UGTT a

déposé un préavis de grève de 3 jours, qui a été une réussite, puisque 70 % du site était en grève.

Digne de l'ancien temps « bènaliste », la direction a fait intervenir des « gros bras » pour déloger violemment les grévistes et les remettre au travail. Affaire à suivre...

Les revendications de l'UGTT Teleperformance :

- la garantie du droit syndical,
- la classification professionnelle,
- la facilitation du transfert des employé-es entre les différentes branches de la société,
- l'unification des horaires de travail et des primes,
- la révision de plusieurs conventions qui concernent les primes du Ramadan, la Sécurité sociale, etc.
- la révision de l'échelle salariale,
- la rémunération du travail lors des jours fériés,
- la réintégration des salarié-es licencié-es.

Extraits de l'intervention d'Ali Ourak (UGTT-PTT) au congrès de SUD-PTT (mai 2012)

Le travail entre SUD-PTT et l'UGTT-PTT s'est notamment traduit par la participation d'une délégation de quatre Tunisiens au colloque international sur les centres d'appels tenu à Paris en avril 2012. Une participation que nous considérons riche, constructive, sur laquelle il y a eu beaucoup d'échanges bénéfiques de part et d'autre, et sur laquelle nous allons construire et continuer ce travail.

Nous savons très bien, au sein de notre fédération, que des débats existent au sein des syndicats français sur la question des délocalisations.

Pour nous, l'essentiel est comment construire un réseau entre ces différents syndicats, pour contrer ensemble le dumping social et améliorer les conditions de travail au niveau de ce secteur.

Nous croyons également à cette union pour faire des centres d'appels un lieu de travail décent.

Pour finir, je félicite SUD pour ses résultats aux dernières élections à Téléperformance. Cela va ouvrir un vrai horizon de mobilisations communes au niveau de cette boîte, surtout que la direction de Téléperformance en Tunisie n'arrête pas de nous balancer son mécontentement au sujet de nos relations avec SUD, chose dont nous sommes fiers en tant que syndicat.

Vive la solidarité internationale et merci à tout le monde !



Visite à des salarié-e-s de centre d'appels par une délégation de Sud-Ptt et de la CGT d'Espagne.

(Photo Solidaires, septembre 2011)