



Un projet de coopération entre le syndicat français CFTD et la centrale syndicale tunisienne UGTT a permis de recruter plus de 1'000 salariés dans les centres d'appel



Créer des liens mondiaux dans les centres d'appel

Les professionnels des centres d'appel sont invités à se faire entendre pour assurer leur emploi, lors du mois d'action organisé en octobre de cette année par UNI. L'objectif est de mettre l'accent sur le niveau élevé d'insécurité auquel sont confrontés les travailleurs des centres d'appel et sur la nécessité de syndicaliser. Les syndicats du monde entier établissent une corrélation entre des professionnels des services à la clientèle bien traités, bien formés et qualifiés, et des services de qualité aux clients.

Octobre est traditionnellement le mois qu'UNI consacre aux activités mondiales pour les travailleurs des services à la clientèle.

Le thème de cette année est :

C'est à vous - Faites-vous entendre ! Assurez votre emploi.

La campagne vise les travailleurs des centres d'appel syndiqués et non syndiqués - c'est un appel ponctuel à l'adhésion syndicale.

UNI encourage les syndicats qui représentent les travailleurs des centres d'appel dans le monde à participer à la campagne et à dialoguer entre eux.

Ces syndicats oeuvrent quotidiennement pour le travail décent ainsi que la santé et de la sécurité, et traitent des problèmes que constituent les taux de rotation élevés, un environnement de travail et des équipements médiocres.

Cette année, un élément clé du mois d'action est de mettre l'accent sur le niveau élevé d'insécurité auquel les travailleurs sont confrontés.

Nous pensons que seuls des travailleurs des services à la clientèle bien traités, bien formés et hautement qualifiés, sont à même de fournir des services de qualité aux clients. Nous agissons mondialement en tant que syndicats car les professionnels des services à la clientèle rencontrent les mêmes



Le syndicaliste britannique Pat Carmody, du CWU, a retrouvé son emploi dans un centre d'appel londonien grâce à la solidarité. 40 de ses collègues ont protesté contre son licenciement devant le centre d'appel de Pell & Bales, qui travaille avec des organisations éthiques comme Oxfam et Christian Aid. Le "crime" de Pat avait été de prendre la défense d'un collègue suspendu ! Cette affaire

Pat retrouve son emploi grâce à la solidarité

est parvenue jusqu'au Parlement où des députés des deux principaux partis lui ont apporté leur soutien.

"Ils ne s'imaginaient pas du tout l'ampleur de l'indignation que pourrait susciter le licenciement de Pat" a déclaré le secrétaire au recrutement du CWU, John East.

Le prochain objectif est d'obtenir de meilleurs salaires.

problèmes, partout dans le monde.

Les centres de services clients comptent beaucoup de jeunes travailleurs, de travailleurs ayant des contrats d'emploi atypiques, et des travailleurs sortant des frontières traditionnelles du travail.

Ces hommes et ces femmes prestent souvent de longues heures, non réglementées, dans des emplois monotones et répétitifs, offrant

très peu de possibilités de promotion.

Il est difficile pour les professionnels des centres d'appel de revendiquer seuls leurs droits auprès de l'entreprise.

Ils ont besoin du soutien collectif de leurs collègues et de savoir qu'ils ont l'appui d'autres travailleurs des centres d'appel dans le monde.

Nous sommes là pour les aider.

its-your-call.org



Les syndicats de SITEL protestent contre les suppressions d'emploi

COUP DE PROJECTEUR SUR LES CENTRES D'APPEL FRANCOPHONES

Œuvrer pour améliorer les conditions

L'attention médiatique sur l'étonnante croissance du secteur des centres d'appel s'est concentrée principalement sur les fournisseurs de services délocalisés anglophones dans un pays comme l'Inde.

Cependant la plupart des sociétés françaises comme Orange-France Télécom participent à l'essor des délocalisations de services francophones dans des pays comme la Tunisie, le Maroc, et d'autres parties de l'Afrique francophone.

De grands opérateurs de centres d'appel comme Téléperformance, Transcom, Stream et Salombo ont vu le jour et les syndicats essaient de s'y implanter en aidant ces nouveaux professionnels des services à la clientèle.

En **Tunisie**, un projet de collaboration entre le syndicat français CFDT et la centrale syndicale tunisienne UGTT a permis de recruter plus de 1'000 salariés de centres d'appel.

Grâce à cette coopération entre syndicats des deux pays, des revalorisations salariales ont été obtenues et le prochain objectif sera de s'attaquer aux longues heures de travail (les télé-conseillers peuvent travailler jusqu'à 48 heures par semaine) et à l'insécurité de l'emploi. Les syndicats ont fait usage du label social qui est octroyé aux entreprises françaises afin d'obtenir des améliorations sur les sites offshore.

"On ne peut pas répondre au téléphone pendant 8 heures d'affilée, six jours par semaine! Une politique socialement responsable ne doit pas s'arrêter aux frontières des pays occidentaux " déclare Marcus Courtney d'UNI.

Au **Maroc**, une travailleuse du centre d'appel se livre au syndicat mondial fraternel CSI et évoque les conditions qui prévalent dans son pays.

Il s'agit d'un secteur en pleine expansion. On compte déjà 300 centres d'appel à Casablanca. "Le problème, c'est la motivation des investisseurs qui veulent profiter des failles du code du travail marocain" déclare Laila Nassimi (dans une interview accordée à Natasha David de la CSI).

"Les jeunes qui travaillent dans le secteur sont sans expérience et ont peur de perdre leur emploi, ils acceptent n'importe quelles conditions."

La lutte pour les emplois chez SITEL

Des syndicats de Belgique et d'autres pays européens ont protesté contre le plan de restructuration de la multinationale de centre d'appel SITEL.

Des centaines de postes sont menacés sans qu'un plan de restructuration négocié n'ait été mis en place pour les salariés.

Les affiliés belges d'UNI ont pris part à l'action de protestation après que le patron américain de Sitel ait refusé de signer un accord passé entre les syndicats et la direction belge.

Les syndicats veulent empêcher les licenciements et discuter des conditions de travail.

Ils ont porté l'affaire devant le Ministère belge de l'emploi.

Ils représentent une nouvelle élite jeune mais tout cela a un prix.

"On devient des machines, des automates. Beaucoup souffrent de maux de dos, de perte d'ouïe, de dépression, de migraines et aussi de rhumatisme à cause de la climatisation."

Leila travaille pour Sitel Maroc et a contribué à syndicaliser le premier centre d'appel au Maroc. L'employeur voulait des représentants des travailleurs mais des élections syndicales ont été organisées sur la base d'une liste unique et 60% du personnel a adhéré au syndicat.

"La législation du travail n'est pas adaptée à ce nouveau type de travail. On essaie de faire comprendre à nos patrons que nous avons besoin d'une convention collective qui réponde à cette nouvelle réalité."



Marcus Courtney et Giedre Lelyte d'UNI présentent quelques-uns des articles de campagne pour le mois d'action mondiale de cette année dans les centres d'appel.

www.its-your-call.org

UNI syndicat mondial, Avenue Reverdil 8-10, 1260 Nyon, Suisse
contact@uniglobalunion.org www.uniglobalunion.org