

## Téléconseillers de tous pays, unissez-vous !

Face à la mondialisation de l'activité des centres d'appels voulue par nos patrons, afin de diviser le salariat et le rendre plus docile aux exigences financières et organisationnelles imposées par les actionnaires et les donneurs d'ordres, les travailleurs du secteur, et leurs syndicats, ne pouvaient pas rester inactifs et simples spectateurs du désastre qui se joue devant eux.

C'est ce qui a motivé une poignée d'entre eux, lors du **Forum Social Mondial** de Dakar en 2011, à constituer un **réseau international des syndicats des centres d'appels**. Proposant, avec celui-ci, de répondre à cette mise en concurrence forcée, par la création d'un lieu d'échanges d'expériences, d'entraide et de solidarité.

Ce premier cercle a vite été rejoint par d'autres organisations syndicales ou associations de défense de salarié-e-s, pour en compter plus d'une vingtaine aujourd'hui.

C'est dans ce cadre, que les représentants français de ce réseau (La **CGT** et **SUD**) ont organisé le premier colloque international des centres d'appels les 2, 3 et 4 avril dernier à la Bourse du travail de

Saint-Denis (93).

Ainsi se sont retrouvés, pendant 3 jours, près de **300** participants venus de **12** pays différents (Afrique du Sud, Argentine, Belgique, Espagne, France, Italie, Madagascar, Maroc, Pays-Bas, Sénégal, Suisse, Tunisie). Parmi ceux-ci, nous comptons, bien entendu, des syndicalistes mais aussi des chercheurs, des experts, des journalistes, des membres de l'administration et des responsables politiques. Cette diversité a permis des échanges d'une grande qualité. La libération de la parole des différents intervenants a été une grande satisfaction. Elle a eu un effet dynamisant sur les participants qui, pour une fois, entendaient d'autres parler des maux qu'ils subissent au quotidien (cadences infernales, pauses contrôlées si ce n'est pas supprimées, précarité de l'emploi, chantage à la délocalisation, etc.). Et qui généralement sont déniés ou minimisés par les patrons et les responsables politiques plus soucieux du nombre d'emplois, que des conditions dans lesquelles ceux-ci sont exercés.

Ce fût donc un grand moment de

convivialité qui s'est conclu par débat avec quelques patrons au sein du salon professionnel **STRATEGIE CLIENTS**, précédé d'une manifestation dans les travées de celui-ci pour bien montrer notre détermination à faire changer les choses.

Un changement que nous savons ne dépendra que de la mobilisation de l'ensemble des salarié-e-s du secteur, chacun dans son pays, mais aussi au-delà, pour que les avancées que nous arrivons à arracher ici ou là, puissent être rapidement mises en œuvre partout dans le monde. Car c'est la seule façon de pouvoir lutter contre la concurrence que veut nous imposer le patronat du secteur.

Nous allons donc continuer l'élargissement du réseau avec pour objectif d'être encore plus d'organisations syndicales présentes au prochain colloque qui se tiendra en 2013 à Tunis.

**Xavier BUROT**

Secrétaire fédéral en charge  
des centres d'appels

Bulletin trimestriel  
édité par la coordi-  
nation fédérale des  
centres d'appels

Rédacteur en chef :  
**Xavier BUROT**

Syndicats  
membres de la  
coordination :  
Téléperformance,  
Arvato, B2S, Acti-  
call, Armatix, CCA  
International, Cen-  
trapel, IMA Techno-  
logies, Laser Con-  
tact, etc.



**Premier Colloque International des Centres d'Appels**

**2-3-4 Avril 2012**

Call Centers

**Saliariés des centres d'appels du monde entier, unissez-vous !**

## Un réseau en devenir



En marge du colloque, s'est tenue une réunion des représentants du réseau dans laquelle a été abordé le futur de celui-ci.

Tous ont réaffirmé leur volonté de voir renforcer les liens qui nous unissent et l'extension de celui-ci aux organisations syndicales partenaires des uns et des autres.

Il a été aussi rappelé que ce réseau n'avait

pas vocation à devenir une structure syndicale supplémentaire à celles qui existent déjà comme l'**UNI**, la **CES**, etc., mais bien un lieu d'échanges d'expériences, d'informations et de solidarité entre les différents membres.

Pour cela, il a été décidé de renforcer le rôle joué par le site Internet du réseau dans la collecte et la diffusion des informations entre les différents membres du réseau.

Il a été aussi décidé de continuer le référencement de

l'état social des centres d'appels dans chaque pays, voir si possible par entreprise.

Dans le même esprit, il est prévu d'établir une base de données des rémunérations horaires par pays et entreprise, ainsi qu'une liste des maladies professionnelles reconnues dans chaque pays pour ce secteur.

Les mois à venir risquent d'être bien remplis.

### Pour en savoir plus

<http://www.rezisti.org/callcenter/>

« Toute personne a le droit de fonder avec d'autres des syndicats et de s'affilier à des syndicats pour la défense de ses intérêts ».

Article 23 de la  
Déclaration Universelle  
des Droits de l'homme  
ONU—10/12/1948

## Mêmes causes... Mêmes effets !

En matière de conditions de travail, le constat est simple : une même organisation du travail provoque les mêmes effets et ce quelque soit le pays où d'implantation du centre d'appels.

De plus en plus de chercheurs et d'experts, partout dans le monde, démontrent le lien entre les pratiques managériales mises en œuvre et leurs effets sur la santé des

salarié-e-s du secteur : dépression nerveuse, troubles du sommeil, troubles musculo-squelettiques, troubles ophtalmiques etc.

Un impact sanitaire qui a des conséquences économiques pour la société dans sa généralité. Celle-ci doit prendre en charge, celles et ceux qui sortent avec pertes et fracas de ce secteur, par le biais de l'assurance maladie, du chô-

mage, etc.

Même pour l'entreprise, l'impact économique est loin d'être neutre : Absentéisme, turn-over important, incivilités, etc.

Nous avons donc tous à gagner à ce que les conditions de travail s'améliorent dans ce secteur. Voilà pourquoi cette question devrait être le point d'union de l'ensemble des organisations syndicales.

## Des clefs pour se défendre...



Pour lutter contre les 3 facteurs de mal-être au travail (le travail empêché, les valeurs du travail mises à mal et la perte de repères), il faut absolument redonner la parole aux salarié-e-s car ils sont les véritables experts de leur travail.

Pour cela, il n'y a qu'un moyen de développer le pouvoir d'agir des salarié-e-s : **le syndicat**. Car il est l'outil le plus propice à permettre aux salarié-e-s de :

- **pouvoir penser** : de l'éprouvé corporel à l'expression.
- **pouvoir débattre** : de l'expérience individuelle à la

construction collective, avec retour vers l'individu.

- **pouvoir agir** : de la position défensive à l'affirmation proactive de la responsabilité dans le réalisation du travail.

Afin de mener à bien cela, l'action syndicale doit partir de la réalité de l'activité du terrain.

# Téléconseillers : L'homme-machine ?

Il ressort des débats que la dépersonnalisation est la condition essentielle à une bonne intégration dans un centre d'appels. En effet, celle-ci est absolument nécessaire, à nos patrons, pour gommer toutes les aspérités qui ne correspondraient pas au schéma voulu par le client.

Voilà pourquoi tout concourt dans l'organisation du travail pour que :

- Notre façon de parler ou de penser qu'il faut adapter au discours imposé par le script ;
- L'obligation d'utiliser, même

en France dans de nombreux cas, un nom d'emprunt ;

- L'assimilation imposée de la culture du client qu'elle soit d'entreprise ou, pour les sites délocalisés, celle du pays d'origine de ce dernier ;
- Le processus d'aliénation de l'homme à la machine, par l'exigence d'adaptation des temps physiologiques au flux d'appels.
- Le renoncement, notamment pour les sites délocalisés, à leur identité nationale et/ou religieuse avec l'imposition de

travailler  
m ê m e  
l e u r s  
j o u r s  
f é r i é s .

Ce formatage des téléconseillers, afin qu'ils ne se comportent plus comme des êtres humains mais comme des robots programmés à exécuter certaines tâches, est l'une des atteintes aux droits élémentaires des plus inacceptables.



« une salariée à bout de force a dû s'allonger à terre, alors que son manager, resté debout devant elle, continuait à l'engueuler parce qu'elle gênait le passage et qu'elle n'était pas à son poste ».

**Nevin DERMITAS,**  
**FNV (Pays-Bas)**

## Point de vue de...Danièle LINHART



Mme Danièle LINHART, directrice de recherche au CNRS-Centre de recherche en sociologie et politique de Paris (Paris X), est une spécialiste de la modernisation du travail et de l'emploi. Dans ce cadre, elle est souvent intervenue dans le secteur des centres d'appels.

En matière de conditions de travail, il existe un fond commun entre les conseillers-clients qu'est la souffrance au travail induite par des atteintes à leur santé physique et mentale.

Celle-ci est la conséquence d'une organisation de travail hybride où

cohabite une logique taylorienne de répartition du travail et du contrôle de celui-ci, avec une exigence d'empathie des salarié-e-s vis-à-vis de leurs interlocuteurs à l'autre bout du fil.

A cela s'ajoute la rigidité de l'organisation des centres d'appels (une rigidité que le management moderne prétendait avoir abandonné) assise sur l'utilisation des scripts, qui laissent peu, voire pas du tout, d'autonomie, et un contrôle permanent (double écoutes, temps de communication, etc.). Ce qui fait dire que les salarié-e-s « sont agis plus qu'ils n'agissent ».

Le tout renforcé par un enfermement dans une course aux objectifs où le téléconseiller doit jongler entre l'atteinte de celui-ci et la satisfaction de l'utilisateur.

Outre l'organisation, l'autre facteur de souffrance est le manque de reconnaissance du travail fourni par les téléconseillers. Trop souvent, il n'est vu que le côté répétitif de celui-ci, alors qu'il nécessite

une grande subtilité pour interpréter au mieux les demandes des usagers. Ce déni accompagné d'une perspective d'évolution quasi-nulle génère une image dévalorisée de soi qui peut être destructrice et désocialisante surtout lorsque c'est un premier emploi.

Pour augmenter leurs gains de productivité, les patrons doivent discipliner, par delà leurs téléconseillers, aussi leurs clients. Suivant en cela le précepte d'**HENRY FORD** qui pour vendre ses voitures avait besoin d'un certain type d'ouvrier pour la monter et un certain type de consommateur pour l'acheter. Il y a donc une volonté forte d'insérer l'utilisateur dans le moule du script pour le faire devenir un consommateur adapté à l'économie actuelle. Pour cela, les téléconseillers remplissent continuellement des bases de données avec partir de questionnaires qui renforcent l'idée de dressage du client.

Tout comme **HENRY FORD**, la relation client a la volonté de modifier la société globalement.

## Sans liberté syndicale pas de droit !



Une constante a été rappelée lors des débats du colloque, c'est qu'il existe aucune amélioration des conditions de vie au travail sans une liberté syndicale pleine et entière.

Mais il ne faut pas croire que la répression syndicale n'est en fait que des pays en voie de développement.

Paradoxalement, les salarié-e-s tunisiens sont mieux couverts et protégés que leurs homologues

suisse où le syndicat est quasi-inexistant.

C'est d'ailleurs pour cela que partout, nous constatons une recrudescence des discriminations syndicales dans tous les pays, et une forte pression pour détruire toutes possibilités aux salarié-e-s de s'unir pour défendre leurs droits.

En France où **TELEPERFORMANCE** affirme que les représentants du personnel ont coûté, en 2011, à l'entreprise 3 millions d'euros par an ou en entravant leur fonction-

nement en refusant les enquêtes ou les expertises demandées, ou en ne communiquant pas les informations demandées, en contrôlant à outrance les déplacements des élus etc.

Dans d'autres pays, comme le Maroc, c'est le licenciement automatique pour tous les salarié-e-s qui osent se syndiquer ou faire grève.

Cela montre la peur des patrons dans l'union des salarié-e-s. **Alors syndiquez-vous !**

« Nous devons  
laisser tomber nos  
idéologies et  
appartenances  
pour nous aider  
main dans la  
main ».  
Imad ZERIOUCH  
UGTM (Maroc)

## Solidarité : un enjeu majeur !

Même avec des droits syndicaux importants, l'action syndicale ne peut se cantonner à la seule défense des intérêts des salarié-e-s d'un établissement ou d'une entreprise ou même d'un pays.

La mondialisation de l'activité rend obligatoire un travail en commun avec les représentants des autres centres d'appels où qu'ils soient. Car il ne peut y avoir sauvegarde ou

obtention de nouveaux droits que si, en parallèle, il est mené une bataille pour que les autres les obtiennent à leur tour.

La Solidarité entre travailleurs est la seule réponse possible à la mise en concurrence perpétuelle voulue par nos patrons et les donneurs d'ordres du secteur, pour faire pression autant sur les salarié-e-s que sur les pou-

voirs publics dans le but de restreindre au maximum les droits sociaux.

Il est donc essentiel d'œuvrer pour que chacun obtienne des conditions décentes de vie au travail et non attentatoires à leur santé.

C'est en cela que le réseau est important pour les syndicats le composant, car il offre un appui à cette nécessaire solidarité.

## FREE surtout avec les lois !



Les participants au colloque ont voulu apporter leur soutien aux **1.700** salarié-e-s de **TOTAL CALL**, filiale marocaine du groupe **FREE**, en grève depuis la mi-mars.

Le filiale du groupe de **M. NIEL** s'est retrouvée dans cette impasse en refusant de répondre aux exigences légitimes des salarié-e-s, et surtout en licenciant 175 personnes de façon abusives.

Face aux demandes légitimes des salarié-e-s, la Direction a privilégié la négociation mus-

clée, en demandant aux agents de sécurité de **SECURITAS** d'intervenir pour faire pression physiquement sur les grévistes. Résultats : 2 grévistes hospitalisés dont un dans un état grave.

Nous avons tendance à oublier que **FREE** veut dire pour certain : **liberté d'exploiter !**