



Déclaration commune des organisations syndicales présentes au colloque international des centres de contacts réunies entre le 19 et 21 Novembre à Tours.

Nos patrons mondialisent la précarité, les méthodes de management et l'exploitation des travailleuses et des travailleurs, pour y faire face les salarié-es des centres de contacts s'organisent pour défendre ensemble leurs intérêts communs, les salaires, les conditions de travail et les libertés syndicales.

L'activité des centres de contacts est importante dans l'activité économique et sociale de nos pays, mais comme nous l'écrivions au Forum Social Mondial de Dakar en 2011 : « Plutôt que de parler de croissance nous voulons parler de développement et plutôt que de parler de création de valeur nous voulons obtenir une autre répartition des richesses. Nous voulons que ces richesses créées dans nos pays reviennent là où elles ont été produites par le travail et ne repartent pas enrichir les actionnaires des multinationales qui nous emploient. »

Proposition : Dans plusieurs pays, notre secteur et plus largement les donneurs d'ordre, qui externalisent une partie de leur activité, font partie des plus gros employeurs, pour autant le métier est souvent décrié et victime d'un turn-over dû à un patronat cupide refusant de faire passer l'humain avant leurs profits.

Nous refusons le dumping social !

Nous réclamons un travail de qualité pour les salarié-es exercé dans la dignité et le respect de nos identités. Nous revendiquons des conditions et une organisation du travail respectueuse des humains, des salaires qui nous permettent de vivre et faire vivre nos familles quel que soit le pays ou le territoire dans lequel nous travaillons.

Nous refusons que nos emplois soient des lignes d'ajustements dans leurs plans d'économies ou de développement. La concentration du secteur depuis quelques années a accentué la pression sur les prix et les délocalisations de plus en plus lointaines sans jamais s'intéresser aux salarié-es.

L'arrivée de l'Intelligence Artificielle ne doit pas être une source d'économie ni de diminution de l'emploi, mais d'amélioration de la qualité de travail. Elle doit permettre une généralisation de la réduction collective du temps de travail sans perte de salaire et une gestion des appels plus souple, moins chronométrée et plus qualitative. A contrario, nous refusons de revenir 20 ans en arrière avec des scripts à lire comme des machines et une invisibilisation de notre identité via le traitement de la voix. Nous refusons l'atomisation ou l'invisibilisation de l'humain dans la relation client, au contraire nous exigeons qu'elle soit plus inclusive pour les personnes mal entendant ou mal voyantes. Enfin le secteur comme les pouvoirs publics doit prendre en compte l'intérêt commun qui pourrait se résumer par la sauvegarde de notre planète dans le développement de l'IA. Tant dans le besoin en énergie / eau que dans l'utilisation des ressources naturelles pour la fabrication des objets du numérique.

Non à la répression syndicale !

En ce qui concerne les libertés syndicales nous avons pu constater que le chemin était long pour que chaque salarié-e à travers le monde puisse s'exprimer et défendre ses droits librement. Dans ce cadre, nous allons renforcer notre coopération en systématisant les campagnes de dénonciation de ces méthodes dignes d'un autre âge. Nous saisisons aussi les maisons mères des multinationales qui ne respectent pas ce droit élémentaire, ainsi que les donneurs d'ordres que ce soit via leur direction, mais aussi par les instances représentatives du personnel. Enfin, nous utiliserons le droit pour un certain nombre d'entreprises via le devoir de vigilance pour permettre le respect notamment des règles de l'OIT.

Des échanges riches !

La tenue de ce colloque les 19, 20 et 21 novembre a été un moment clé d'échanges et d'expériences entre les salarié-e-s des centres de contacts de tous les pays. Toutes et tous nous avons estimé que ces échanges devaient continuer afin de permettre à la classe ouvrière du secteur d'obtenir des avancées sociales majeures face aux multinationales.

Des décisions pour construire un autre futur

Face à des employeurs organisés à l'échelle de la planète, les organisations soussignées s'emploieront à :

- Organiser par multinationales des réseaux d'échanges d'informations, de soutien et d'entraide.
- Créer des commissions de travail sur les outils de travail, les maladies de la profession...
- A développer des formations ou de l'aide au développement syndical dans l'ensemble des pays.
- Continuer à faire pression via des instances Europe ou Monde et dans les médias pour obtenir la liberté de s'organiser.
- A agir en justice contre les multinationales quand ce sera possible et nécessaire.

Organisations signataires :

Argentine : CTA - Autonome

Eduardo Moyano - eduardo_moyano@yahoo.com.ar

Belgique :

- Centrale Nationale des Employés de la CSC

Claude Lambrechts - <https://www.lacsc.be/cne>

- Syndicat des Employés, Techniciens et Cadres de la FGTB – SETCA

Rudy Pirquet - <https://www.setca.org/>

Cameroun : SYNTIC

Corneille Koungou - koungou_corneille@hotmail.com

Espagne : CGT Telemarketing

Cristina Garcia Tejada - sector@cgt-telemarketing.es

France

- Fédération CGT des Sociétés d'Etudes – France

Xavier Burot - <http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

- Fédération SUD PTT - Solidaires - France

Frédéric Madelin - <https://www.sudp2st.org>

Italie : Confederazione Unitaria di Base – CUB

Monica Caprani - cub.legnano@gmail.com

Inde : UNITE

Alagunambi Welkin - Uniteitorg@gmail.com

Philippine : BPO Industry Employees Network

Mylene Cabalona - m.cabalona@protonmail.com

Portugal : STCC

Nuno Geraldès - Nuno.geraldès@gmail.com

Maroc : Union Marocaine du Travail

Ayoub Saoud - fncamo@gmail.com

Mozambique : SINTRACCMO

Amandio Barros - amandiobarros1@gmail.com

Salavador : Labor Dignity

Danna Herrera - labordignity@protonmail.com

Tunisie : Union Générale Tunisienne du Travail – UGTT

Ali Ourak - <http://www.ugtt.org.tn/fr/>

