

3 questions

à Sandra Demarcq de Sud Ptt
-responsable du secteur des Centres d'appels-

1 - Sud Ptt a été à l'initiative d'Assises Solidaires en centres d'appels qui se sont déroulées les 4 et 5 avril à Paris. Pourquoi cette initiative ?

Depuis onze ans, se tient à Paris le salon européen des centres d'appels (SECA), salon patronal où pendant trois jours les "principaux acteurs" des centres d'appels se rencontrent et négocient leurs futurs profits. Les salarié-es sont, depuis onze ans, les grands absents de ce salon et il nous semblait important de faire un contre-salon, celui des exploités-es des centres d'appels, afin de mettre en avant nos revendications. Nous voulions rendre visibles les invisibles.

Les centres d'appels sont aujourd'hui au cœur de la stratégie patronale. Plus de 200 000 salarié-es y travaillent, et ce développement concerne aujourd'hui tous les secteurs d'activités : les télécommunications, les transports, l'énergie, les banques, les mutuelles, la vente par correspondance, les différents ministères... Secteurs différents mais où les salarié-es connaissent les mêmes difficultés, les mêmes politiques patronales : conditions de travail dégradées, flicage incessant, productivité de plus en plus accrue, salaires de plus en plus individualisés par des systèmes de primes toujours plus importants, restructurations, délocalisations. Par rapport à ce constat, il nous apparaissait urgent de faire converger nos analyses, nos revendications malgré nos différents statuts ou tailles d'entreprise.

2 - Quel bilan de ces deux journées ?

Ces Assises ont été un véritable succès. Environ 250 salarié-es sont venus pendant deux jours partager leurs expériences et essayer de trouver des axes revendicatifs communs : par exemple, sur la surveillance des salarié-es, les délocalisations et la sous-traitance. De nombreux secteurs d'activité où Solidaires est implanté étaient présents : les télécommunications avec de nombreux salarié-es de France Télécom, SFR Services clients mais aussi des salarié-es des centres d'appels sous-traitants comme B2S ; la vente par correspondance, les impôts, les salarié-es de la MGEN, les banques, les impôts, les Caisses d'épargne... Nous avons travaillé en séance plénière et également en commissions de travail plus restreinte. Une brochure de compte-rendu est en cours de finalisation et sera largement diffusée.

L'ambiance était revendicative, combative et dynamique face à une réalité, parfois, extrêmement difficile pour les salarié-es des centres d'appels : stress, dépression, infantilisation...

Solidaires se construit dans le secteur de la propreté

La propreté et le nettoyage sont des secteurs entièrement organisés par des entreprises sous-traitantes. Régie par les règles de la concurrence, l'activité de la propreté en France est totalement sinistrée par la politique des passations de marchés au moindre coût voulue par les grands donneurs d'ordres que sont par exemple, l'état, les entreprises publiques comme la SNCF, la Poste, etc. Aujourd'hui, Les entreprises de propreté se transforment en sociétés de multiservices. Elles élargissent la palette de leurs activités et proposent de nouveaux "services" associés à leur cœur de métier, tels que l'entretien du patrimoine (petite électricité, dépannages de premier niveau...), les services aux occupants (gestion et préparation des salles, accueil du public, classement...) et la maintenance multi-technique (gestion des stocks, tenue des magasins d'usine...). Cette diversification permet aux donneurs d'ordre de sous-traiter encore plus de secteurs d'activité et de précariser davantage la situation des salarié-es.

Des comportements patronaux moyenâgeux

Les comportements moyenâgeux des responsables de ces entreprises et la volonté des donneurs d'ordre de payer ce type de service au plus bas prix entraînent des conditions de travail désastreuses. La pénibilité du travail est accrue par des cadences infernales qui entraînent des maladies professionnelles de plus en plus nombreuses.

Les travailleuses ne sont pas ou peu formés : cela entraîne une qualité médiocre de la propreté, qui peut avoir de graves conséquences, notamment dans le secteur hospitalier.

Dans bon nombre d'entreprises, les agents de propreté ne sont pas suivis par la médecine du travail.

Face à une population socialement en difficulté (une grande majorité des salarié-es du secteur est issue de l'immigration), les employeurs ne reculent devant rien pour les exploiter :

✓ salaires au plus bas avec un nombre de CDD et de temps partiels prédominants.

✓ multiples escroqueries sur les fiches de paie en raison de l'illettrisme d'un bon nombre d'entre elles.

✓ exploitation des femmes, chantage sur les sans papiers, politique de division des salarié-es basée sur un système de lutte entre ethnies, discrimination syndicale, discrimination raciale... La liste n'est pas exhaustive.

Un enjeu syndical majeur

C'est dans ce contexte difficile que depuis 1999 Sud-Nettoyage intervient pour défendre les travailleuses dans ce secteur. Sur la seule année 2006, plus de 115 entreprises qui ne respectaient pas la législation du travail ont été interpellées par le syndicat, présent dans la plupart des grands groupes. Des conflits comme celui des femmes de chambres d'Accor ou tout récemment du groupe Samsic dans les centres d'impôts ont permis de mieux faire connaître les effets du dumping social. C'est beaucoup et peu à la fois dans une activité qui occupe près de 400 000 travailleuses. Alors que certains tirent à boulets rouges sur cette population en difficulté, ghettoïsée par les politiques ultra libérales, volée par les patrons aux comportements scandaleux, nous sommes en droit de nous demander si "l'organisation du racket des immigrés va conti-

nuer longtemps ainsi" ? N'y a-t-il pas là une source d'intégration sociale si ce secteur était sorti de là où certains tiennent à le laisser pour continuer à mener une politique esclavagiste en profitant de la fragilité de ces salarié-es qui bien souvent sont cantonnés dans des situations de non-droit pour être mieux exploités ?

Solidaires a décidé de faire de l'intervention syndicale dans ce secteur une priorité s'inscrivant dans l'enjeu de la sous-traitance en général, facteur de droits sociaux au rabais. Dans le secteur du nettoyage, Solidaires demande la mise en place des clauses sociales dans les contrats de marché pour que cesse ce type de comportement. Partout où cela sera possible, Solidaires organisera la lutte des travailleuses de ce secteur en interpellant les donneurs d'ordres qui sont les premiers responsables de cette situation catastrophique. Les syndicats de Solidaires doivent intervenir aux côtés du personnel de la sous-traitance comme l'ont fait le SNUI pour les mouvements sociaux chez Samsic, SUD-Rail lors des grèves dans l'entreprise Challancin ou SUD Culture lors des rassemblements contre la discrimination syndicale chez GOM... L'organisation des salarié-es de ce secteur dans le même syndicat que les salarié-es de l'entreprise donneuse d'ordre est la solution la plus efficace quand elle est réalisable. Ce n'est pas le cas partout. Aussi, pour permettre de continuer le développement dans la propreté, le Conseil national de Solidaires s'est prononcé pour la création de syndicats régionaux ou départementaux du nettoyage en lien avec les Solidaires locaux partout où cela est possible. L'union Solidaires Nettoyage est là pour coordonner les structures, assurer une formation sur la réalité du secteur pour les Solidaires locaux (prévue en octobre 2007) et réaliser un journal destiné aux salarié-es de ce secteur.

Nous avons reçu de nombreux messages de félicitations pour cette initiative et certains participants nous ont dit que cela leur avait donné envie de militer. Pour avoir une idée réelle de ces Assises vous pouvez aller voir un petit film fait par un salarié de Teleperformance Toulouse (http://www.daily-motion.com/video/x1su6t_salon-des-exploites-des-centres-dappel)

3 - Quelles perspectives pour Solidaires dans ce secteur ?

Les perspectives sont nombreuses et assez enthousiasmantes. Notre première priorité est de continuer à nous développer dans les centres d'appels de nos différentes entreprises ou ministères. Car, même si aujourd'hui notre implantation est importante dans ce secteur, nous avons encore quelques "trous dans la raquette" notamment dans les centres d'appels les plus récents comme par exemple dans les services clients de la SNCF ou aux impôts.

Nous devons également continuer le travail de fond pour mettre en avant des revendications communes de Solidaires sur les conditions de travail, les techniques de surveillance, les pauses... Trouver des réponses communes également face à la sous-traitance, aux délocalisations. C'est pour cela, qu'il nous semble nécessaire de mettre en place une commission nationale de travail au sein de Solidaires sur les centres d'appels.

Au vu du succès de ces Assises 2007, nous devons réitérer cette initiative centrale et pourquoi pas tous les 2 ou 3 ans ?



Pour nous contacter Consultez notre site : www.solidaires.org

ALTER (pilotes) : 01 45 60 08 09

Coordination Solidaires Métallurgie : 01 58 39 30 16

SNABF Solidaires (Banque de France) : 01 42 92 40 25

SNJ (journalistes) : 01 42 36 84 23

SNUCCRF (concurrence, consommation, répression des fraudes) : 01 43 56 13 30

SNUI (impôts) : 01 44 64 64 44

SNUFEN (Office national des forêts) : 01.40.19.59.69

Solidaires-Douanes : 01 55 25 28 85

Solidaires Justice : 02 51 89 35 87

Spasmet-Solidaires (météo) : 05 61 07 96 87

STCPOA (travailleurs de la Confédération paysanne et de ses Organisations Associées) : 06.08.60.01.18

SUD Aérien : 01 41 75 20 85

SUD Anpe : 01 42 38 32 88

SUD Autoroutes : 03 80 77 67 18

SUD Aviation civile : 06 83 31 88 00

SUD Banques : 06 87 75 67 44

SUD Caisses d'Epargne : 01 42 33 41 62

SUD Cdc (Caisse des dépôts et consignations) : 01 58 50 30 44

SUD Centrale Minefi : 02 31 45 74 99

SUD Chimie Pharmacie : 02 35 87 39 25

SUD Collectivités territoriales : 05 34 44 50 35

SUD Crédit Agricole : 06 10 89 72 88

SUD Culture Solidaires : 01 40 15 82 68

SUD Education : 01 42 43 90 09

SUD Energie : 01 47 65 30 97

SUD Etudiant : 01 44 62 12 06

SUD FNAC : 01 49 54 30 00 - poste 3430

SUD FPA Solidaires : 06 75 79 65 58

SUD Groupe GFI : 06 75 24 70 09

SUD INSEE : 05 61 36 61 36

SUD Michelin : 04 73 31 22 89

SUD Protection Sociale : 01 44 92 82 03

SUD Ptt : 01 44 62 12 00

SUD Rail : 01 42 43 35 75

SUD Recherche EPST : 06 82 04 74 38

SUD Rural (ministère de l'Agriculture) : 05 61 02 15 31

SUD Santé-sociaux : 01 40 33 85 00

SUD Sonacotra : 01 40 61 44 01

SUD Travail/Affaires sociales

(Ministère du Travail) : 01 44 79 31 65

SUD Trésor : 01 43 56 31 41

SUD Vpc (vente par correspondance) : 03 20 69 67 84

SUI (industrie) : 02 48 24 01 79

SUPPer (métallurgie) : 01 34 59 77 73

Expressions solidaires
Journal édité par
l'Union syndicale Solidaires
Rédaction : 93 bis rue
de Montreuil - 75011 Paris
Tel : 01 58 39 30 20
Fax : 01 43 67 62 14
contact@solidaires.org

Directrice de publication :
Annick Coupé
N° CPPAP : 1 008 S 05397
Dépôt légal : à parution

Imprimerie : Rotographie
à Montreuil-sous-Bois (93)