

## Centres d'appel : une réunion internationale pour avancer ensemble

*Des syndicalistes de divers pays se sont retrouvés pour faire un état des lieux des conditions de travail dans les centres d'appel à travers le monde. Ce colloque était le premier du réseau international des centres d'appel que la fédération Sud PTT essaie de construire depuis quelques années. 300 salarié-es provenant de 3 continents ont débattu, avant de manifester devant le salon des patrons des centres d'appels. Aux cris de « que viva la lucha de la clase obrera » et « grève générale », nous avons dit stop à la précarité, aux flicages, aux bas salaires...*

Les débats ont été riches en enseignement sur ce métier n'ayant que quelques années d'ancienneté. Souvent décriés et désignés comme les usines du 21<sup>ème</sup> siècle, les centres d'appels sont aussi un des symboles de la mondialisation. En effet, sans que le client en ait connaissance, les appels peuvent être traités aux 4 coins de la terre. Les entreprises l'ont bien compris et ont mis en place une politique transnationale du management, des systèmes de planification et bien entendu des conditions de travail. L'exemple type de cette gestion internationale est celle du numéro un mondial qui teste ses pratiques de management au Mexique avant de les importer en France. Pareil pour le logiciel de contrôle des pauses ou même les besoins physiques sont planifiés par un ordinateur qui ne prend en compte que les besoins de production. Ce système est aujourd'hui mis en place en France et commence à arriver en Tunisie.



**L'humain après les bénéfiques ?** Les différentes interventions ont décrit le même constat : L'humain ne compte plus. Pour nos patrons, chaque tâche doit être décortiquée pour être améliorée et chaque seconde d'un emploi du temps doit correspondre à un besoin de l'entreprise afin d'optimiser la prise d'appel. Pas de place aux sentiments, aux besoins physiques ou à la réflexion puisque même les réponses sont écrites (en partie) à l'avance. Les scripts qui énervent tant le client robotisent un peu plus l'humain derrière son casque. C'est avec beaucoup d'émotion qu'un téléopérateur marocain racontait comment il était devenu « Dominique » et chômait le jour de Noël mais pas celui de l'Aïd. Dans cette mondialisation des échanges téléphoniques, la culture n'existe plus, le marocain ou le tunisien devra vivre à l'heure d'un autre pays et d'une autre culture et effacer la sienne. Tout cela provoque des dégâts importants chez les salarié-es qui font office de machine à répondre sans identité.

### Les organisations signataires de la déclaration commune

*Afrique du Sud* : National Contact Centre Union (NCCU)  
*Argentine* : Central de Trabajadores de Argentina (CTA)  
*Belgique* : Confédération des Syndicats Chrétiens (CNE/CSC)  
*Belgique* : Fédération Générale du Travail de Belgique (FGTB)  
*Espagne* : Confederación General del Trabajo (CGT)  
*France* : Fédération CGT des Sociétés d'Etudes  
*France* : Fédération SUD PTT (Union syndicale Solidaires)  
*Italie* : Confederazione Unitaria di Base (CUB)  
*Italie* : Unione Sindacale di Base (USB)  
*Madagascar* : Confédération Générale des Syndicats de Travailleurs de Madagascar (FISEMA)  
*Maroc* : Fédération Démocratique du Travail (FDT)  
*Maroc* : Union Générale des Travailleurs du Maroc (UGTM)  
*Pays-Bas* : Confédération Syndicale des Pays-Bas (FNV)  
*Sénégal* : Confédération Nationale des Travailleurs Sénégalais (CNTS)  
*Sénégal* : Syndicat National des Travailleurs des Postes et Télécommunications (SNTPT)  
*Tunisie* : Union Générale Tunisienne du Travail (UGTT)

**La santé ? Un axe prioritaire !** Autre objectif, mieux connaître les problèmes de santé liés au travail afin de faire évoluer les réponses syndicales dans ce domaine. L'exemple type, c'est bien entendu les chocs acoustiques (bruit important qui peut aller jusqu'à provoquer une perte d'audition) ; les anglo-saxons, beaucoup plus expérimentés en centre d'appel, ont déjà largement étudié la question.

**Avançons ensemble !** Pendant que nos patrons mondialisent la précarité et l'exploitation des travailleuses et travailleurs, nous, syndicalistes nous allons continuer à construire un réseau international des centres d'appels pour mieux défendre ensemble nos intérêts communs, les salaires, les conditions de travail et les libertés syndicales. Les organisations syndicales présentes s'emploieront à constituer un réseau d'échanges pour :

- ⇒ Réaliser une cartographie des entreprises (capitaux, filiales, présence syndicale et contrats qui y sont exploités).
- ⇒ Créer des commissions de travail sur les outils de travail, les maladies de la profession et sur le fonctionnement du réseau.
- ⇒ Continuer la mutualisation des informations concernant les conditions de travail, la santé dans les centres d'appels.
- ⇒ Mettre en relation des salarié-es d'un même groupe afin mieux lutter contre la politique antisociale des entreprises.

## Algérie : création d'une confédération autonome

La Confédération nationale autonome des travailleurs algériens (CNATA) est née le 1<sup>er</sup> mai 2012. A l'initiative du Syndicat national autonome de l'administration publique (SNAPAP), des représentant-es des travailleurs/ses de l'administration ainsi que ceux relevant du secteur économique (public et privé), affiliés à ces syndicats, ont discuté des mécanismes en mesure de contrecarrer les pressions que subissent les syndicats autonomes sur le terrain. Le SNAPAP a opté pour l'idée de la création de cette structure syndicale et lancé un appel aux autres syndicats autonomes afin de rejoindre cette confédération. Sept syndicats se sont d'ores et déjà regroupés dans la CNATA, dont le Syndicat national autonome des travailleurs de fabrication et transformation de papier, le Syndicat des travailleurs de nettoyage et d'assainissement et le Syndicat national de l'enseignement supérieur et de solidarité.



**L'enjeu est que les travailleurs/ses non syndiqué-es, rejoignent la CNATA, afin de se structurer pour donner un nouveau souffle à la lutte syndicale en Algérie.** Les congressistes ont soulevé des problèmes ayant trait à l'enregistrement des demandes, la création des syndicats parallèles en vue de casser l'activité syndicale, et les différentes pressions que subissent les syndicalistes sur le terrain.

Depuis quelques mois, le Comité des chômeurs affilié au SNAPAP multiplie les manifestations et les sit-in pour dénoncer une situation endémique en Algérie, un chômage massif qui touche majoritairement les jeunes. Le pouvoir ne fait rien pour résorber chômage et précarité et réprime dans la violence tous les mouvements qui visent à dénoncer cette situation. Les répressions de toutes sortes à l'égard des militants des syndicats autonomes algériens ne sont pas nouvelles, elles durent depuis des années. En ce moment même, la répression s'abat aussi sur des syndicalistes de la Fédération nationale de la justice affiliée au SNAPAP. De plus, en arrêtant Abdelkader Kherba, **membre du Comité de défense des chômeurs et membre de la Ligue Algérienne pour la défense des droits de l'homme**, les autorités algériennes montrent qu'elles sont bien décidées à nier les droits des citoyen-nes par tous les moyens et que la démocratie n'est pas leur option.

L'Union syndicale Solidaires poursuit son appui au syndicalisme autonome algérien ; cette nouvelle phase peut renforcer la dynamique de création de ces syndicats dans plusieurs secteurs qui, désormais, vont au-delà de la Fonction publique.

[www.maisondessyndicats-dz.com](http://www.maisondessyndicats-dz.com)

## Iran : liberté pour Réza Shahabi et tous les syndicalistes !

Une nouvelle fois, le Pouvoir iranien réprime celles et ceux qui tentent de faire vivre le syndicalisme dans leur pays. Réza Shahabi, syndicaliste des transports vient ainsi d'être condamné à de la prison ferme, à une amende, et à se taire durant 5 ans ! Les organisations syndicales françaises Solidaires, CGT, CFDT, FSU, UNSA ont publié un communiqué de soutien et ont protesté auprès des autorités iraniennes. Sur ces mêmes bases, l'Union syndicale Solidaires a aussi coordonné une réponse internationale, avec des syndicats de Grande-Bretagne, d'Italie et de Suisse.



La violence étatique continue : le 1<sup>er</sup> mai, une manifestation a été violemment réprimée à Sanandaj

**Les organisations syndicales européennes, RMT (Grande Bretagne), Solidaires (France), ORSA (Italie), USB (Italie), SUD Vaud (Suisse) dénoncent la condamnation du syndicaliste Réza Shahabi à 6 ans de prison ferme : un an pour « propagande contre le régime » et cinq ans pour « conspiration avec l'intention de porter atteinte à la sécurité nationale ».** De plus, il est condamné à reverser à l'État la somme de 3 000 euros provenant d'une collecte de solidarité récoltée par de nombreux travailleurs pour aider les familles des syndicalistes emprisonnés. Enfin, après avoir purgé sa peine, il lui sera interdit pendant 5 ans de s'exprimer en public ou de donner des entretiens.

Réza Shahabi est trésorier de la direction du syndicat des travailleurs de Vahed, la régie d'autobus de Téhéran et de sa banlieue. Il souffre de plusieurs problèmes de santé. Depuis plusieurs mois, celle-ci s'est aggravée suite à ses conditions de détention. Il court le risque, en l'absence de soins, de demeurer paralysé. Les médecins de la prison estiment que compte tenu de ses souffrances physiques, chaque jour passé en prison constitue pour lui une véritable torture. **Nous demandons sa libération immédiate, estimant que cette condamnation et la détention de ce militant syndical depuis 22 mois sont en violation des droits humains et syndicaux.** Outre la libération de Réza Shahabi, nos organisations syndicales exigent la libération immédiate de tous les syndicalistes emprisonnés, dont : Ali Nejati du syndicat de la sucrerie Haft-Tapeh, Behnam Ebrahim-Zadeh, Ali Akhavan, Mohamad Jarahi, Shahrokh Zamani, Mehrdad Amin-Vaziri, Abdol Reza Ghanbari (enseignant condamné à mort), Rassoul Bodaghi (enseignant), etc.

À quelques semaines de la conférence de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) à Genève, cette condamnation rend encore plus intolérable le discours lénifiant du gouvernement de Téhéran dans les instances internationales, prétendant qu'aucun travailleur ni militant ne sont emprisonnés en Iran.

[www.iran-echo.com/index.html](http://www.iran-echo.com/index.html) [www.iranenlutte.wordpress.com](http://www.iranenlutte.wordpress.com)

## Palestine : solidarité urgente avec les prisonniers politiques

Le collectif national pour une paix juste et durable entre palestiniens et israéliens (dont l'Union syndicale Solidaires est membre) appelle à signer et faire connaître cet appel unitaire :

**Depuis le 17 avril, 2 000 prisonniers politiques palestiniens mènent une grève de la faim.** Tout comme plus de 800 000 palestiniens qui ont connu les prisons israéliennes depuis 1967, le seul tort de ces prisonniers est d'avoir résisté à l'oppression et d'avoir agi pour l'application de leurs droits nationaux. Certains prisonniers sont en grève de la faim depuis le 1<sup>er</sup> mars et **arrivent à un seuil critique pour leur survie même.** Ce mouvement, très massif et revendiquant les droits humains les plus élémentaires, dévoile la gravité des atteintes aux droits de l'homme dans ces prisons et l'exaspération d'hommes et de femmes quotidiennement humiliés. Nous soutenons leurs exigences :

- la fin du régime de détention administrative qui permet de maintenir un détenu indéfiniment en prison sans que lui soit notifiée la moindre charge,
- une modification de leurs conditions d'enfermement (fin des mesures d'isolement, des mauvais traitements, des humiliations à l'encontre des visiteurs, de l'interdiction des visites pour les familles de Gaza...).

Nous affirmons notre solidarité avec ces prisonniers en grève de la faim, et exigeons que les autorités israéliennes abandonnent leurs pratiques qui violent les droits de l'Homme les plus élémentaires. [www.collectifpaixjustepalestine.org](http://www.collectifpaixjustepalestine.org)

## Mexique : création de la Centrale Ouvrière Indépendante

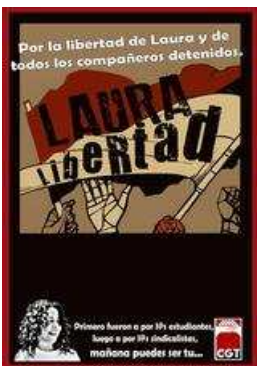
La COI, la Centrale Ouvrière Indépendante, est **la nouvelle organisation syndicale indépendante qu'ont décidé de lancer le toutes celles et tout ceux qui ne se sont jamais laissés domestiquer par le syndicalisme officiel charro (vendu).** Au premier rang, bien sûr le syndicat des électricien-ne-s (SME) et celui des mineurs (SNTMMSRM). Mais on y comptera aussi le syndicat des traminot-es, le Front Syndical Mexicain, des sections de la CNTE (opposition à l'intérieur du syndicat de l'éducation), des syndicats d'employé-es du District Fédéral (capitale), la Centrale Unitaire des Travailleurs... Et puis, et ce n'est pas rien, l'Union Nationale du Travail - le plus gros regroupement de syndicats indépendants - rejoint également la COI. La seule chose qui reste en discussion, c'est la méthode : l'UNT rejoint-elle la COI en bloc, ou syndicat par syndicat ?

### Victoire pour le Syndicat des Mineurs

Le 2 mai, la Cour suprême a considéré comme illégal le refus par le ministère du Travail de la *toma de nota* à la direction du syndicat. Dans un arrêt qui, on l'espère, servira à d'autres, elle rappelle que la *toma de nota* (enregistrement) est une formalité purement administrative, **en aucun cas un droit du ministère à reconnaître ou pas tel syndicat ou tels responsables syndicaux.** Le dirigeant élu du syndicat Napoleón Gómez Urrutia, en exil depuis plusieurs années au Canada, est donc reconnu dans ses fonctions et devrait pouvoir prochainement rentrer au Mexique.

Au Mexique, un seul syndicat est reconnu par entreprise, celui qui a obtenu la majorité ; les autres n'existent pas. Cela faisait un moment déjà que les syndicalistes indépendant-es du Mexique souffraient de leur atomisation et lançaient de plus en plus souvent des actions communes. Cette fois, ils franchissent un pas avec cette nouvelle centrale unifiée.

## État espagnol : nous exigeons la libération de Laura Gómez !



L'Union syndicale Solidaires proteste vivement contre l'incarcération de Laura Gómez, de la Confédération Générale du Travail (CGT) de l'État espagnol, et exige sa libération immédiate. En effet, le seul tort de Laura a été de participer à Barcelone à la grève générale du 29 mars dernier, comme des centaines de milliers de travailleurs et travailleuses dans tout le pays.

Le prétexte à son arrestation et à son maintien en détention sont les « graves délits » de « désordre public » et « d'incendie volontaire », entre autres. En réalité, Laura Gómez participait devant la porte de la Bourse de Barcelone à un sketch, à la fin duquel étaient brûlés symboliquement quelques vieux papiers dans des caisses. Voilà pour l'incendie et les désordres ! Si Laura est poursuivie et emprisonnée, c'est bien parce qu'elle est une militante sociale, une syndicaliste en lutte contre le système capitaliste.

Devant la résistance populaire face à la violente injustice sociale qui règne dans le pays, face au retour des conditions d'exploitation du XIX<sup>ème</sup> siècle, les gouvernements autonomes et le gouvernement central sont tentés par les vieux démons de la répression et de l'autoritarisme. Contre l'État policier en train de se reconstituer outre Pyrénées, **liberté immédiate pour Laura !**

[www.cgt.org.es](http://www.cgt.org.es)



## Le « libre commerce », c'est toxique !

Le maïs est originaire du Mexique et il y joue depuis huit millénaires un rôle de premier plan dans l'alimentation. Les célèbres *tortillas*, qui servent à la fois de pain et d'assiette, sont parfois le seul aliment pour les plus pauvres. L'une des caractéristiques de la production mexicaine traditionnelle était que ce maïs était produit dans une très large mesure par de petits, voire tout petits producteurs, parfois uniquement aux fins d'auto-alimentation. Or, depuis l'introduction du néolibéralisme à tout crin, matérialisé dans les règles du Traité de libre commerce de l'Amérique du Nord (TLCAN, plus connu en France sous le nom d'ALENA) signé il y a 18 ans avec les États-Unis et le Canada, **le Mexique est devenu déficitaire en production de maïs**. Pire encore : il en est à présent le premier importateur mondial. Les importations de maïs ont augmenté dans cette période de... 2500% ! Ce sont ses paysans que le Mexique exporte...

Dans ce domaine aussi, le bilan du néolibéralisme est frappant, dans tous les sens du terme. L'abandon par les gouvernements successifs des petits paysans pour n'aider que les grands producteurs agroindustriels, la concurrence déloyale des États-Unis qui imposent un maïs bon marché, mais de très basse qualité par rapport au maïs mexicain, ont abouti à ce triste résultat : rien que pour janvier 2012, le Mexique en a importé pour 324 milliards de dollars ! Cette dépendance alimentaire, qui inclut l'invasion de produits-poubelle étasuniens, a mis le pays dans une pénible situation : obésité d'un côté, dénutrition de l'autre. **Les chiffres de l'obésité au Mexique sont brutalement montés de 12 % entre 2000 et 2006.**

## Corée du Nord : il faut en finir avec les camps et la dictature !



*Amnesty international a organisé un échange entre des représentant-es CFTD, FSU, Solidaires, CGT, UNSA Education et Kim Tae Jin, nord coréen, ancien prisonnier du camp de Yodok. Celui-ci effectue un voyage en Europe pour informer les institutions et les citoyen-nes sur l'existence des camps de travail qui existent en Corée du Nord depuis 50 ans environ et regroupent au minimum 200 000 personnes. La situation en Corée et l'objet de cette tournée ont été présentés par Nicolas Krameyer chargé au sein d'Amnesty International de la campagne « personnes en danger », lancée en mai 2011 et qui doit se poursuivre sur de longs mois. Il a rappelé qu'une cinquantaine d'ONG des droits de l'homme sont mobilisées avec un double objectif : informer sur la réalité de ces camps et organiser la pression sur le gouvernement de Corée du Nord ; en particulier, en agissant auprès de l'ONU pour la mise en place d'une commission d'enquête sur les camps à l'instar de Guantanamo. Soulignant le temps fort qu'a été le marathon des signatures qui a abouti à la remise à l'ambassade de Corée du Nord auprès des Nations Unies de 165 000 signatures, il a informé des légères, certes, mais premières avancées dans ce domaine que traduit le fait que la Chine ne se soit pas opposée à la résolution adoptée par le Conseil des droits de l'homme de l'ONU.*

**Kim Tae Jin a brossé le sinistre tableau de la vie dans les camps, où la première préoccupation est de se nourrir pour survivre.** Il a insisté sur le fait qu'au-delà des camps c'est toute la société coréenne qui est soumise de fait au travail forcé, et qui « vit » (?) avec la répartition étatique de l'alimentation. Il a prononcé des mots très forts, décrivant la société nord coréenne comme « esclavagiste », où on ne possède rien « même pas son propre corps ». Il a ardemment plaidé pour qu'un gigantesque travail d'information se développe partout dans le monde pour faire connaître la situation de ce qui demeure un pays pratiquement oublié des droits de l'homme.

Six camps de prisonniers politiques ont été recensés par les organisations internationales : ces camps sont divisés en zones de contrôle total et zones de contrôle révolutionnaire. Dans les premières, les peines purgées vont de quelques mois à 10 ans. Dans les zones dites de contrôle total, hommes, femmes et enfants, par familles entières, sont condamnés à passer le reste de leur vie dans des conditions inhumaines : travail forcé, manque de nourriture, tortures, harcèlement sexuel, voire exécutions sont le lot de toutes les personnes officiellement « disparues » : l'espérance de vie y est particulièrement basse du fait de ces privations extrêmes. Les camps regroupent les « opposants » au régime, coupables d'avoir écouté la radio sud-coréenne, critiqué la dynastie au pouvoir, ou encore tenté de trouver refuge dans la Chine voisine. Les autorités chinoises traquent et remettent systématiquement ces réfugiés à leur allié nord-coréen, les exposant en toute connaissance de cause à la torture, et à la mort à petit feu, quand ils ne sont pas purement et simplement exécutés à leur retour. Par ailleurs, selon le système de « culpabilité par association », toute personne appartenant sur trois générations à la famille d'un « opposant » est susceptible d'être emprisonnée à vie. Au moins la moitié des personnes emprisonnées dans les camps le sont par « association ».

[www.amnesty.fr/yodok](http://www.amnesty.fr/yodok)

## Syndicalisme international : Solidaires y travaille ... avec d'autres

Fin mars se tenaient à Madrid deux réunions : le **réseau européen des syndicats alternatifs et de base** et la **coordination syndicale euro-méditerranéenne**. Début mai, sur l'initiative de CONLUTAS et de Solidaires une **rencontre internationale se tenait à Sao Paulo**. Nous reviendrons sur ces réunions dans notre prochain bulletin Solidaires international.

*En complément à ce bulletin, vous pouvez retrouver les matériels liés à l'actualité internationale et le matériel de la commission internationale de Solidaires sur notre site à l'adresse suivante : <http://www.solidaires.org/article12420.html>*