

# Recruter pour la croissance des syndicats



www.uniglobalunion.org

Novembre 2006



Des recruteurs des centres d'appel du monde entier rassemblés à Nyon, Suisse, pour trois jours de séminaire.

## Recrutement

### Mission commune pour renforcer les syndicats

L'avenir des syndicats dépend de leur croissance - il s'agit par conséquent d'attirer de nouveaux adhérents et concevoir de nouvelles activités.

En sa qualité de Syndicat mondial, UNI a pour mission d'aider les syndicats nationaux à se développer dans les multinationales - et favoriser la diffusion des meilleures pratiques de recrutement et d'organisation de pays en pays.

Le Département d'UNI Développement syndical s'attache à développer les connaissances et les ressources requises par les syndicats des pays en développement, tandis qu'UNI Femmes et UNI Jeunesse axent leurs activités sur les besoins de ces groupes de travailleurs, dont le nombre augmente rapidement dans la main-d'œuvre mondiale.

UNI a créé un Fonds mondial de recrutement et les

secteurs sont devenus des syndicats mondiaux à part entière, qui définissent eux-mêmes leurs objectifs de recrutement.

Les alliances syndicales rassemblent des syndicats du monde entier actifs dans une même multinationale; nombre d'entre eux négocient ou font campagne actuellement en vue de conclure des accords mondiaux avec les multinationales, de façon à assurer le respect des droits syndicaux et des droits des travailleurs partout où elles opèrent.

Les syndicats de Quebec ont désormais de nouveaux collègues en Chine et au Pérou - tandis qu'un accord de neutralité a été signé avec la direction aux Etats-Unis.

Les syndicats nordiques prêtent main-forte aux travailleurs du commerce des nouveaux Etats membres de l'UE en Europe de l'Est.

Les syndicats des Etats-Unis apportent leur concours à la syndicalisation des travailleurs des services d'entretien et de surveillance d'Europe, d'Afrique et d'Asie - et préparent les syndicats du commerce à la venue future de Wal-Mart dans de nouveaux pays.

Les syndicats des médias et du spectacle - qui représentent depuis longtemps les travailleurs indépendants et intermittents - s'étendent à de nouveaux pays.

De nouveaux services se créent - souvent basés sur les TI - pour défendre les intérêts d'un nombre croissant de cadres et spécialistes indépendants.

De plus, on s'attache à établir des syndicats ou à renforcer ceux qui existent dans les nouveaux centres de TI et les centres de gestion externalisée en Inde, ainsi que dans des entreprises de logistique en plein essor, telles DHL.

"Sur ce marché mondial, nous avons une mission mondiale. Aux termes de cette mission, les syndicats les mieux organisés aident ceux qui le sont moins, sachant que les actions locales libèrent des forces mondiales" dit Philip Jennings, Secrétaire général d'UNI.

Un carton rouge contre les bas salaires



# Report



# Mois d'action contre le stress

Cette année, le Mois d'action dans les centres d'appel, coordonné par UNI Syndicat mondial, a été centré sur le stress.

Le slogan de la campagne était: "Stop au BOSS" (Burn-out Stress Syndrome - Syndrome d'épuisement lié au stress), comme suite à la première conférence d'UNI en faveur des travailleurs des centres d'appel, tenue à Athènes en octobre 2005. Selon les conclusions de cette conférence, le stress est un problème majeur pour

tous les professionnels des centres de service clientèle partout dans le monde.

Pour appuyer cette campagne, des "trousses antistress" ont été distribuées. Elles contiennent une introduction à quelques méthodes de base du yoga, une balle antistress, des sachets d'infusion apaisante et même un CD de musique de relaxation. Prêt de 40 recruteurs syndicaux dans les centres d'appel ont pris part à un séminaire de trois jours lors duquel ils ont étudié les méthodes permettant d'améliorer la syndicalisation et l'organisation des travailleurs.

Une discussion s'est déroulée entre l'Organisation internationale du Travail et la CISL Syndicat mondial, sur l'élaboration de normes mondiales dans ce secteur.

Le séminaire a étudié comment développer les réseaux syndicaux dans les multinationales géantes que l'on commence à voir apparaître dans le secteur des centres d'appel.

Il fut décidé d'établir de nouvelles alliances syndicales en ligne pour Transcom, TDC et SNT, et d'élargir les alliances syndicales existantes à Telefónica et Vodafone.

UNI facilitera ces alliances et publiera un guide sur les conventions et autres instruments de l'Organisation internationale du Travail relatifs aux droits des travailleurs. Ce guide pourrait aider les syndicats dans leur travail de recrutement.

Un appel vigoureux a été lancé en faveur d'un regroupement des informations que détiennent les syndicats recrutant dans les centres d'appels des différentes parties du monde.

UNI prévoit de créer une base de données sur les multinationales des centres d'appel.

"Il est important d'accroître les effectifs afin que les syndicats soient en mesure de remédier aux difficultés des travailleurs des centres d'appel et faire inscrire leurs problèmes à l'ordre du jour des négociations" a dit à la presse Philip Jennings, Secrétaire général d'UNI.

Au nombre des activités menées de par le monde, comptent:

**Etats-Unis** : distribution de tracts et publication du récent rapport du CWA sur la situation dans les centres d'appel, établi en coopération avec les syndicats des Etats-Unis et de l'Inde et avec l'organisation "Jobs with Justice".

**Inde** : UNITES, l'organisation créée par UNI, envisage de négocier des programmes de sensibilisation au VIH/sida dans les centres d'appel et dans les centres de gestion externalisée (BPO), en coopération avec l'Organisation internationale du Travail.

**Allemagne** : ver.di a organisé une conférence rassemblant tous les représentants des centres d'appel.

**Belgique** : Le Département de presse du LBC-CNE a lancé une campagne de distribution de tracts dans les centres d'appel de Belgique.

**Bésil** : le SINTETEL a réédité sa formule gagnante consistant à organiser des séminaires de formation pour les jeunes travailleuses du secteur des centres d'appel.

**Philippines** : les syndicats s'emploient à établir un plan d'action et un programme de formation, conjointement avec le BIT.



Les travailleurs des centres d'appel protestent à Kuala Lumpur contre l'initiative de Telecom Malaysia d'externaliser les emplois sans passer par la négociation.

## Le recrutement des travailleurs atypiques

Les syndicats du Forum des TIC, organisé par UNI à Barcelone en juin dernier, ont été exhortés à se rénover afin d'intéresser davantage les travailleurs qui se veulent foncièrement indépendants et le nombre croissant de travailleurs à leur compte. Ils ont été invités d'urgence à adopter les meilleures pratiques sélectionnées parmi les initiatives des syndicats du monde entier, afin d'attirer de nouveaux travailleurs et concevoir de nouveaux services adaptés à leurs besoins. "Nous ne pouvons pas garantir à vie la qualité d'une entreprise, mais en revanche, nous pouvons garantir un syndicat pour la vie" a dit Gerhard Rohde, UNI.

Le plus grand pourvoyeur de Mastères (MBA) d'Australie est un syndicat - l'APESMA - et la moitié de ses adhérents n'est pas couverte par les conventions collectives.

Des syndicats tels le SIF Suède et Connect

### FLASH DERNIERES

Plusieurs bonnes nouvelles ont été annoncées lors de la réunion du Comité des Femmes d'UNI-Americas, notamment chez les travailleurs de la finance du Brésil, les travailleurs des centres d'appel au Pérou, les travailleurs sous contrat dans les Caraïbes et au Chili, ainsi que l'établissement de liens avec des femmes dans les zones franches de production au Nicaragua.

Royaume-Uni offrent des services de conseil en carrière et aident leurs adhérents à rédiger leur CV et leurs candidatures à des emplois.

UNI a facilité la création de nouvelles organisations de travailleurs en Inde, pour faire face à l'expansion des industries de haute technologie dans ce pays et à l'externalisation des emplois en provenance des Etats-Unis et d'Europe. Le mouvement des Forums de professionnels de TI s'est établi dans plusieurs métropoles indiennes et l'UNITES - l'organisation qui rassemble les travailleurs des centres d'appel et des centres de gestion externalisée - a déjà signé sa première convention.

Au Japon, les syndicats du secteur financier jouent un rôle dynamique dans la campagne de recrutement des travailleurs à temps partiel et des salariés des filiales.

En mars dernier, l'affilié japonais NTT a accueilli une grande conférence destinée à renforcer le recrutement des cadres.

Les syndicats des médias et du spectacle d'UNI Syndicat mondial - MEI - organisent les indépendants depuis longtemps déjà.

Ils exercent des pressions afin que soient levées les restrictions interdisant la négociation collective aux indépendants, et en Amérique latine, appuient la création de sociétés de perception chargées d'encaisser les droits qui leur reviennent lorsque leurs œuvres sont utilisées.

## La création d'une alliance mondiale pour Wal-Mart

Les syndicats du commerce de détail du monde entier se sont réunis à Berlin à la fin juin pour célébrer le lancement de l'Alliance contre la Walmartisation. De plus en plus, les syndicats opérant chez Wal-Mart renforcent leur coopération, qui résulte d'un engagement fort d'UNI Commerce face aux grandes multinationales.

Des accords mondiaux ont déjà été conclus avec Carrefour, H&M et Metro, tandis que plusieurs autres multinationales sont visées dans ce secteur - il s'agit notamment de Tesco, la plus grande enseigne britannique, qui emploie à présent 50 000 travailleurs hors du pays du siège, et qui s'apprête à s'installer aux Etats-Unis.

En Pologne et en Hongrie, UNI Commerce a prêté son concours à la négociation d'accords de partenariat social avec Tesco, sur le modèle des accords exemplaires conclus par l'Usdaw au Royaume-Uni.

Wal-Mart ne se contente pas de pratiquer un anti-syndicalisme virulent dans sa région d'origine, les Etats-Unis et le Canada, comme elle l'a fait en fermant le magasin de Jonquière dans ce dernier pays, après que les salariés aient obtenu la reconnaissance légale de l'UFCW-Canada.

Wal-Mart s'emploie aussi à éliminer ses concurrents et encourage la course au moins-disant en matière de salaires et de conditions d'emploi.

La campagne menée par UNI Commerce Syndicat mondial a pour but d'amener Wal-Mart, le plus grand détaillant du monde, à reconnaître les droits fondamentaux au travail (et compris le droit d'adhérer à un syndicat et de négocier collectivement) dans tous les pays du monde où il opère.

La réunion de Berlin a renforcé la détermination à resserrer la coopération mondiale pour réagir à la Walmartisation, qui fut stigmatisée à Chicago en août 2005.

Bon nombre des syndicats présents sont actifs chez Wal-Mart et certains ont déjà réussi à négocier des conventions collectives.

En Argentine et au Brésil, la FAECYS et le SEPROSCOS sont bien représentés au sein de la main-d'œuvre de l'entreprise - ils mènent des activités de recrutement très dynamiques et ont négocié des conventions collectives.

Au Japon, JSD est présent chez Seiyu Wal-Mart.

Au Royaume-Uni, le GMB et l'Usdaw comptent un nombre considérable d'adhérents chez Asda Wal-Mart. Récemment, une menace de grève a rapidement conduit l'entreprise à accepter une structure nationale de consultation entre le personnel et les cadres de direction.

En Allemagne, les effectifs de ver.di sont importants mais les relations avec la direction sortante de Wal-Mart n'ont jamais été faciles.

Malgré son expansion rapide, Wal-Mart se désengage

à présent de Corée et d'Allemagne suite à de lourdes pertes.

Elle possède une chaîne d'hypermarchés en Chine et dans ce pays, a bien été obligée d'accepter les syndicats pour respecter la législation nationale du travail.

Le géant multinational est également présent en Inde, en Russie et en Turquie.

UNI Commerce et le syndicat du commerce des Etats-Unis, l'UFCW, se sont employés à préparer les syndicats à l'implantation probable de Wal-Mart dans ces pays.

"Partout où ira Wal-Mart, il y aura toujours un comité d'accueil" dit Jan Furstenborg, d'UNI Commerce.

"Même en Chine, elle n'est pas arrivée à tenir les syndicats hors de ses murs".

Le réseau d'UNI et la nouvelle alliance ne manqueront pas de s'étendre à ce pays".

# report

## Recrutement



Les salariés de Quebecor à Recife, Brésil, ont obtenu la reconnaissance syndicale. L'événement coïncidait avec la Journée mondiale d'action chez Quebecor, appuyée par les syndicats du secteur graphique du monde entier.

## Des journées d'action rassemblent les syndicats de Quebecor

La santé et la sécurité sont parmi les sujets phares des journées d'action dans le géant de l'imprimerie, Quebecor.

Les discussions en vue d'un accord mondial avec cette entreprise ont tourné court, bien que Quebecor ait signé avec notre affilié des Etats-Unis, les "Teamsters", un accord de neutralité qui pourrait faciliter le recrutement.

UNI Secteur graphique et l'Alliance des syndicats de Quebecor jouent un rôle moteur qui a contribué à l'octroi de la reconnaissance syndicale dans les établissements de Recife, Brésil, et au Pérou.

Cette année, UNI a également signé des accords mondiaux avec deux entreprises du secteur graphique - Nampak, dont le siège est en Afrique du Sud, et Euradius, aux Pays-Bas.

L'accord avec Nampak s'étend aux filiales, reconnaît les droits des travailleurs et autorise les adhérents à entretenir des liens avec le syndicat. Signé par UNI et le FNV KIEM, l'accord conclu avec Euradius s'appliquera aux futurs établissements de cette entreprise d'imprimerie en Asie, dans le cadre

de son plan de développement dans la région. UNI Secteur graphique a joué un rôle déterminant dans la création de CONATIG en septembre 2005 - entité résultant de l'unification de sept fédérations graphiques du Brésil. La confédération a fait du recrutement une priorité, visant principalement les femmes et les jeunes, de même que les salariés des multinationales.

En Argentine, UNI Secteur graphique et les employeurs ont adopté une déclaration sur les droits syndicaux et les négociations collectives.

## FLASH DERNIERES

Le FGP, syndicat de Quebecor Monde au Pérou a obtenu la reconnaissance légale et a rencontré la direction locale pour la première fois. Le 3 septembre, le syndicat a reçu la visite d'une délégation internationale d'UNI Graphique et des syndicats du secteur du Canada, du Brésil et du Chili.

global union

Le 13 septembre, les agents de nettoyage du monde entier ont témoigné leur solidarité aux 20.000 nettoyeurs d'Afrique du Sud, en grève durant six semaines pour obtenir un relèvement salarial de 12%. UNI Services d'entretien et de surveillance Syndicat mondial a pointé du doigt les riches multinationales qui ne se gênent pas pour maintenir au plus bas les salaires des nettoyeurs.



## FLASH DERNIERES

Le CWU Afrique du Sud a recruté plus de 400 salariés de Vodacom, Afrique du Sud. Vodacom est une co-entreprise entre Telkom SA et Vodafone Royaume-Uni, qui emploie 4.100 travailleurs en Afrique du Sud et déploie également des activités au Lesotho, au Mozambique, en République démocratique du Congo et en Tanzanie.

## Campagne dans les services d'entretien pour recruter et mettre fin aux bas salaires

UNI a lancé une campagne destinée à améliorer les conditions de travail des salariés des services de nettoyage et d'entretien du monde entier, en poussant les propriétaires d'immeubles et les fonds de pension à adopter une politique de sous-traitants responsables.

Ceux-ci sont fermement invités à signer une déclaration modèle qui reconnaît les droits de ces travailleurs indispensables, chargés du nettoyage, de la garde et de l'entretien de leurs immeubles - notamment le droit à un salaire décent, à l'exercice des droits syndicaux et à la protection de leur santé et sécurité.

La campagne vise les grands établissements financiers, les grandes multinationales et les investisseurs propriétaires de nombreux bâtiments prestigieux partout dans le monde. Au Royaume-Uni, les syndicats font pression afin que soient pris en considération les résultats économiques et sociaux antérieurs des entreprises

candidates à de juteux contrats pour les Jeux Olympiques de 2012, avant toute embauche de travailleurs.

Le carton rouge décerné à l'entreprise qui bat tous les records de bas salaires, dans le cadre de la Journée internationale pour la justice, fait encore ressortir la nécessité de recruter et d'agir pour éradiquer le fléau endémique des bas salaires dans ce secteur.

Lors de leur réunion de mars dernier, les syndicats des services d'entretien et de surveillance ont vu la signature d'un accord mondial avec Securitas, qui garantit les droits syndicaux et l'accès des travailleurs aux syndicats.

UNI Services d'entretien et de surveillance Syndicat mondial, a mis sur pied un Comité mondial de recrutement en 2005, afin d'apporter un soutien sur le terrain, assurer la conduite de recherches dans le secteur et dispenser des formations aux recruteurs et

aux chercheurs en vue de mener par la suite des campagnes d'envergure.

UNI Services d'entretien et de surveillance - en coopération avec le SEIU - apporte son soutien aux syndicats organisant les nettoyeurs à La Haye ainsi qu'aux travailleurs des services de sécurité à Hambourg et Varsovie.

En Inde, il a été créé un Conseil de recrutement des travailleurs de la sécurité, chargé de cibler quelques géants mondiaux en expansion rapide dans le sous-continent, notamment Group 4 Securicor, ISS et Securitas. En Afrique du Sud, G4S est également visé.

■ UNI Services d'entretien et de surveillance a facilité la venue à Londres de nettoyeurs d'un certain nombre de parlements de pays européens afin de soutenir la campagne pour l'augmentation des salaires des personnels employés en sous-traitance au Parlement britannique - une campagne qui s'est d'ailleurs achevée sur une victoire.

## Démarrage d'un projet de recrutement chez DHL Hong Kong

UNI a lancé un projet d'une durée de deux ans en vue d'organiser les 3000 travailleurs employés par la plate-forme asiatique de l'entreprise de logistique DHL à Hong Kong.

Le projet a reçu le soutien de ver.di, qui est solidement implanté dans la centrale européenne de DHL à Leipzig et dans la société-mère de DHL pour la logistique - la Deutsche Post World Net.

Les Teamsters organisent la plate-forme de DHL aux Etats-Unis à Wilmington, Ohio.

UNI coopère étroitement avec le Syndicat mondial fraternel ITF (Fédération internationale des ouvriers des transports) en vue de développer le recrutement chez TNT et d'aider les travailleurs de cette entreprise à sortir d'une situation incertaine depuis que l'entreprise a décidé de céder ses opérations logistiques.

Il est vital que les syndicats du monde entier coopèrent avec leurs syndicats mondiaux, car le secteur postal va subir des changements massifs à la suite à une déréglementation mondiale, qui verra apparaître de nouveaux géants de la logistique.

Hong Kong offre aussi aux syndicats démocratiques et indépendants de Chine la possibilité d'accroître leur recrutement et leur influence.

UNI va ouvrir un centre de développement et

d'organisation - "UNIdoc" - à Hong Kong afin d'appuyer le projet DHL, tandis que d'autres projets sont également en cours d'examen dans d'autres secteurs, notamment pour les travailleurs des services d'entretien et les établissements de Disney à Hong Kong, et pour les travailleurs des casinos de Macao (où les revenus du jeu légal

représentent 50 % du PIB).

Le 7 juillet, une équipe d'UNI a rencontré la direction de DHL Hong Kong à l'aéroport de Chek Lap Kok en vue d'une discussion générale de la situation.

DHL opère dans plus de 200 pays avec 238 centres de transit et 170.000 salariés dans le monde.



Rolf Büttner de Ver.di et Cheuk Shing Tak Thomas du syndicat postal de Hong Kong lors du lancement du projet DHL.