



CALL CENTERS : UNE SEMAINE D'ACTION POUR DES EMPLOIS DE QUALITÉ

Entre le 17 et le 21 octobre, le SETCa organisera des actions devant plusieurs call centers. Aux quatre coins du pays, nos militants iront à la rencontre des travailleurs qui pourront s'exprimer sur les pratiques auxquelles ils sont confrontés chaque jour. Nous sensibiliserons les salariés sur la nécessité de défendre des emplois de qualité dans le secteur. Ces actions s'inscrivent dans le cadre de la campagne annuelle de UNI Global Union (l'organisation internationale rassemblant les syndicats d'employés à travers le monde) pour les call centers.



Quelques-unes des actions prévues cette semaine :

A Bruxelles

Le 18 octobre à partir de 12h, devant IPG Group, Boulevard Pacheco 34
Contacts : Fabienne Senocq, Secrétaire: +32 475/45.19.00 et Geert Haverbeke, Propagandiste : +32 475/79.72.38

A Liège

Le 21 octobre : chez Target Power, Transcom, Call it et WBCC
Contact : Pascale Vleugels, Secrétaire: +32 479/840 462

A Anvers

Le 20 octobre : chez SNT et Telecenter
Contact : Jacqueline Vander Veken (NL) (Déléguée SNT, +32 486 07 75 88) et Patricia Van Goel (NL), Secrétaire, + 32 485 76 33 17

Cette année, Le SETCa centrera son action sur deux thématiques importantes quand on parle d'emploi de qualité : les contrats précaires et les dérives du monitoring. Dans de trop nombreux call centers, on use et abuse des contrats précaires : intérim, contrats de remplacement, contrats à durée déterminée, etc. Il n'est pas rare que ce soit le cas pour la majorité des opérateurs. Une situation inadmissible et souvent en infraction avec la législation sociale. Pour le SETCa, le recours au contrat précaire ne peut s'effectuer que dans un nombre de situations limitées, pour une courte durée.

Quant au monitoring (surveillance permanente des performances des travailleurs parfois à leur insu, mesure des durées de pauses, écoutes des appels entrants/ sortants), les entreprises exercent par ce biais une réelle pression sur les épaules des salariés. Ces pratiques doivent être strictement réglementées dans chaque entreprise dans le cadre de la concertation sociale avec les syndicats.

Le SETCa et UNI insistent sur la nécessité d'agir sur le plan international : même si les conditions de travail dans notre pays sont plutôt meilleures qu'ailleurs dans le monde (Maroc, Tunisie, Inde, Philippines, etc.), elles sont toutefois très loin d'être idylliques. Elles ont même tendance à se dégrader. Certains employeurs sans scrupules profitent de l'absence de règles dans ces pays pour mettre les travailleurs en concurrence tant au niveau des salaires que des conditions de travail. Pour le SETCa & UNI, il est important de marquer sa solidarité avec les « collègues » de l'autre côté du globe et ainsi veiller à ce que les normes et les droits fondamentaux s'appliquent à tous les travailleurs des call centers.

Le SETCa est le Syndicat des Employés, Techniciens et Cadres de la FGTB. Il représente plus de 400.000 travailleurs au niveau fédéral, dans tous les secteurs de l'économie.