

Les call-centers : des employés taillables et corvéables à merci ?

Une interview de Hans Somer, délégué syndical BVTK pour Sitel, par Brigitte Poulet.

J'ai sollicité cet interview parce qu'il me semble que les conditions de travail dans les call-centers sont représentatives de la nouvelle culture du travail : mobilité, flexibilité, insécurité d'emploi.

Dans un call-center, une certaine flexibilité est inhérente au travail : on s'engage à téléphoner à 10, 20 ou 30.000 personnes, pour le compte de banques, de grands magasins etc., par exemple pour une invitation. Il s'agit alors de téléphoner à des privés le soir ou le week-end.

Ceci dit, les situations peuvent être très différentes d'un call-center à un autre. En effet, il y a des call-centers où il y a des problèmes. Ce sont des petits call-centers de 10 ou 15 personnes. Ce sont les cow-boys du secteur. La plupart travaillent avec des étudiants, en noir, ou avec des gens sous statut d'indépendant.

Moi, je travaille chez Sitel depuis 5 ans. C'est une société multinationale, qui travaille avec 26.000 personnes et c'est totalement différent. Il y a eu au départ, il y a 7 ans, un tout petit call-center initié par deux personnes, avec les mêmes problèmes que ceux dont je viens de parler. Nous avons été rachetés par la société américaine Sitel et actuellement, nous sommes le plus grand call-center : 700 personnes à Bruxelles.

A un moment, nous avons senti la nécessité d'avoir une représentation syndicale et j'ai commencé comme délégué pour Sitel. Il y a eu beaucoup de changements dans les 5 dernières années. Nous avons obtenu des salaires plus élevés que les salaires minimaux. Nous avons un très bon règlement de travail. On a une convention collective ; nous sommes le seul call-center en Belgique à avoir cela. Nous avons un bon système de définition des horaires et des jours de travail. Par exemple, on ne peut pas nous demander de prêter plus de 6 dimanches par an. Le dimanche, nous avons des primes plus élevées que le minimum, nous avons un 13^{ème} mois. Nous avons des clauses sur les procédures de licenciement, sur le harcèlement sexuel, sur le racisme, le mobbing.

Les call-centers sont potentiellement de grands employeurs. On s'attend à la création de 30 ou

35.000 emplois dans ce secteur dans les deux prochaines années. Il serait très urgent de faire une convention nationale et d'avoir une commission paritaire propre au secteur : jusqu'à présent, nous sommes dans le grand fourre-tout de la commission 218.

Les employés d'autres call-centers doivent vous envier.

Ça ne s'est pas fait tout seul ! Pour arriver à cela, il a fallu se battre ! Nous avons mené un rude combat pendant deux ou trois ans. Ça représente un énorme travail effectué par les délégués, le Conseil d'entreprise, le BVTK (SETCa) et surtout E. Vandersmissen¹. Maintenant, nous avons de bons rapports avec notre direction.

En général, on invoque la compétitivité pour justifier la compression du prix du travail.

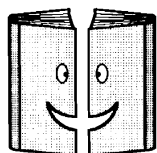
Oui, justement, avec tout ça, nous avons un problème de concurrence. Sitel donne des avantages et des primes qui ne sont pas donnés par la plupart de nos concurrents. Ça veut dire que ceux-ci peuvent faire des offres meilleur marché et que nous avons parfois des difficultés à trouver de nouveaux clients.

Notre problème, c'est que l'inspection du travail est très, très mauvaise. Je suis sûr que si l'on faisait un bon contrôle, la plupart des call-centers peuvent fermer. Parce qu'il ne sont pas en ordre avec les salaires, les cotisations sociales, les primes et tout ça. Ils travaillent comme ça depuis des années. On les connaît, ils passent des annonces dans les journaux chaque semaine et la justice ne fait rien. De temps en temps, il y a un call-center qui doit fermer suite à un contrôle ou à une faillite, et une semaine plus tard, les mêmes personnes en ouvrent un nouveau. L'inspection du travail fonctionne un peu comme la justice : quand il y a un problème, ça prend 4 ou 5 ans pour avoir une investigation. C'est un problème général et politique aussi.

J'ai parlé tout à l'heure de l'urgence de faire une convention nationale pour notre secteur. Je ne comprends pas pourquoi les organisations patronales n'appuient pas ce projet, car toutes les bonnes sociétés ont les mêmes problèmes de concurrence que nous. C'est leur intérêt d'éliminer les entreprises malhonnêtes.

(1) délégué BVTK (Halle-Vilvorde).

A lire... à débattre



Quelle est la situation dans les autres pays ?

Les frontières sont ouvertes aujourd'hui. Nous perdons beaucoup de contrats parce qu'il y a de la concurrence avec l'Irlande, par exemple. La Belgique est un des pays, si pas le pays, où le travail est le plus cher. Les charges patronales sont de 44 % ici, 30% en Hollande, 5 % en Irlande...

Ca coûte plus cher parce que le travailleur est mieux protégé.

On ne peut pas concurrencer le Portugal, l'Espagne ou l'Irlande.

C'est bien ce qu'on reproche aux organisations internationales comme l'OMC, de niveler par le bas les clauses sociales. A condition que les lois soient respectées, les conditions de travail sont-elles encore bonnes en Belgique ?

Oui, elles sont parmi les meilleures, avec la Scandinavie, la Hollande.

Avec les nouvelles technologies est née une nouvelle culture du travail avec, en plus de la flexibilité, des contrats précaires.

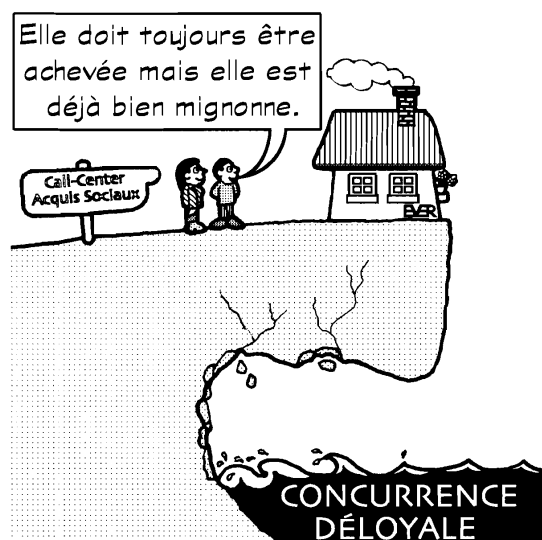
D'une part, bien souvent là aussi les employés signent des contrats qui ne sont pas légaux. Ils viennent rarement le montrer à leur syndicat avant de signer. D'autre part, il faut constater qu'en Belgique, il n'y a pas une grande flexibilité. Chez moi, en Hollande, c'est tout à fait normal de déménager 5 ou 6 fois dans une vie...

Les déménagements fréquents, les horaires flexibles, c'est très déstructurant. Peut-être pas pour une personne seule, mais lorsque c'est imposé à toute la famille... Et comment encore avoir une vie sociale ? Quel jour reste-il pour voir les parents, les amis, les cousins si on travaille le samedi, le dimanche ?

Ici, on s'est battus pour avoir un nombre limité de samedis et de dimanches de travail. Le travail de nuit se fait uniquement sur base volontaire ou s'il est spécifié sur le contrat qu'on est engagé pour un travail de nuit. On reproche souvent la flexibilité mais il y a beaucoup de personnes qui veulent travailler le week-end, parce que c'est mieux payé et parce qu'elles

préfèrent avoir des jours libres dans la semaine. Il y a beaucoup de jeunes célibataires qui travaillent chez nous. Par convenance personnelle, ils demandent parfois les horaires du soir : après le boulot, ils sortent le soir et se lèvent plus tard le lendemain...

Nous travaillons pour des sociétés, informatiques par exemple, qui doivent offrir leurs services de dépannage 24 h sur 24. Donc, la flexibilité est incontournable, mais il faut l'organiser. Quand on change un horaire, ici, on doit toujours le dire 5 jours à l'avance.

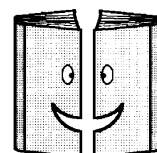


L'employé doit souvent s'adapter aux conditions proposées par l'employeur.

C'est une question de mentalité. Par exemple, il y a beaucoup d'étudiants qui travaillent comme indépendants. Ils savent ce que ça signifie, mais ils ne paient pas les cotisations sociales et après ils ont de grands problèmes. S'ils avaient l'idée de se syndiquer, on pourrait arrêter ça.

Il faut aussi un peu éduquer les gens. Les jeunes sont tellement intéressés par l'argent immédiat, ils ne pensent pas aux problèmes qu'ils auront l'année suivante. Ils n'ont pas beaucoup de morale. Pourquoi est-ce que les étudiants ne vont pas montrer leur contrat au syndicat ? Pourquoi est-ce qu'ils ne s'affilient pas au syndicat ? Pourquoi est-ce qu'ils ne réagissent pas en refusant de travailler d'une

A lire... à débattre



manière malhonnête, en noir ? Parce que ce qui les intéresse, c'est l'argent tout de suite, pour payer le GSM...

Dans des petits call-centers, est-ce que les gens ont la possibilité de se syndiquer ?

C'est un problème. S'il n'y a que 15 employés, on n'a pas de Conseil d'Entreprise ni de délégué, le syndicat peut aider, mais il faut que les gens fassent la démarche de se syndiquer. On a besoin d'employés qui s'engagent à faire quelque chose pour la collectivité. Maintenant que l'économie se porte bien, les gens ne viennent pas. Attendez qu'il y ait une récession, ils vont tous se syndiquer.

Oui, chacun cherche la protection individuelle plutôt que l'intérêt collectif.

Maintenant, il faut dire que si quelqu'un est très engagé, sa carrière se trouve bloquée. Ce n'est pas une fonction pour un égoïste... En plus du temps consacré au travail syndical, aux réunions etc.

Une autre forme de flexibilité en quelque sorte.

(Rires)... Si on veut. Par exemple, ici à Sitel, avec le SETCa, nous faisons beaucoup d'efforts. Nous travaillons à une classification des fonctions, qui est presque finie. Nous sommes le premier call-center en Belgique et peut-être au Benelux qui a cette classification de fonctions avec des barèmes. C'est un exemple pour toute la Belgique. Nous faisons ça avec l'idée de négocier une classification pour tout le secteur. Mais des initiatives du gouvernement et des patrons seraient aussi nécessaires.

Outre les call-centers, y a-t-il d'autres secteurs dans les nouvelles technologies qui soient concernés par les mêmes problèmes et les mêmes solutions ?

On peut comparer aux problèmes rencontrés dans l'HORECA. Il n'y a pas toujours respect des règlements du travail. Les ministres de la Justice et du Travail savent bien qu'on fraude beaucoup dans les restaurants. En Scandinavie, partiellement en Hollande, en Allemagne, on a des contrôles très stricts. Et le travail en noir, le travail illégal est beaucoup moins fréquent qu'en Belgique.

Encore une fois, c'est une question de

mentalité. En Belgique, si on rénove sa maison, on trouve tout à fait normal de payer sans facture. C'est un peu égoïste. En Scandinavie personne ne trouve ça normal.

En conclusion

- *La flexibilité inhérente à certains types de boulot ne signifie pas forcément déstructuration complète de la vie privée. Elle peut être organisée et négociée au sein de l'entreprise. En ce qui concerne les call-centers une belle percée a été effectuée à Sitel et les auteurs travaillent à étendre à tout le secteur les bénéfices obtenus dans leur entreprise.*
- *Pas de miracle pour obtenir ces résultats : un long combat, beaucoup d'heures de travail et surtout, la volonté de défendre l'intérêt collectif.*
- *...Et si l'inspection du travail et la justice intervenaient plus drastiquement pour faire respecter la législation du travail, ça faciliterait grandement les choses.*

A lire... à débattre

