

Dossier de presse | Restructuration chez Proximus : pas sans conséquences pour les call centers externes | 1.500 jobs sur la sellette



BBTK
ABVV



LBC-NVK



ACLVB
LIBERALE VAKBOND



SETCa
FGTB



**L'avenir a
son syndicat**



CGSLB
SYNDICAT LIBERAL

Introduction : Proximus et les call centers externes

Lorsque vous avez appelé le service à la clientèle de Proximus, il se peut que vous n'ayez pas affaire à un collaborateur interne. Proximus externalise en fait une grande partie de son service à des call centers facilitaires externes. Ce sont des centres d'appel qui s'attellent pleinement à fournir des services de contact à la clientèle pour des donneurs d'ordre externes. Au total, un peu plus de 1.500 collaborateurs externes sont occupés directement pour Proximus dans des call centers comme Mifratel, Ikanbi, IPG, B-connected, Call Excell et d'autres plus petits acteurs sur le marché.

Entre-temps, il apparaît clairement que la restructuration annoncée chez Proximus aura également des conséquences pour les call centers externes. Dans une communication interne, Proximus a dit vouloir revoir ces contrats :

« Nous souhaitons réduire nos coûts auprès de nos partenaires externes et demanderons entre autres à nos centres d'appel externes d'évoluer vers d'autres modèles opérationnels économiquement efficaces via le nearshoring et l'offshoring ».

Le nearshoring consiste à déplacer des activités vers des pays proches à plus bas salaires. Dans le cas de l'offshoring, le déplacement s'effectue vers des pays plus éloignés. Il s'agit d'une pratique très courante dans le secteur. Sur le principe, il s'agit d'un dumping social (légal) organisé. En bref, Proximus fait pression sur les sous-traitants et stimule ainsi davantage le dumping social dans le secteur. Ceci, alors que l'État belge est l'actionnaire majoritaire avec 53% des parts. Le gouvernement actuel soutient ce management, alors qu'il n'a que « jobs, jobs, jobs ! » à la bouche!

Les call centers opèrent quoi qu'il en soit déjà dans un marché particulièrement compétitif. En raison de la numérisation, il est plus que jamais facile de déplacer les activités des centres d'appel à l'étranger. Cela a inévitablement généré une pression négative sur les prix et donc sur les conditions de travail et de rémunération dans le secteur. Les contrats temporaires et d'intérim sont plutôt la règle que l'exception, ce qui rend ces travailleurs encore plus vulnérables.

Les syndicats ont dès lors décidé d'interpeller le ministre de l'Emploi Peeters quant à la responsabilité du management de Proximus et du gouvernement belge envers les sous-traitants et au maintien des emplois en Belgique.

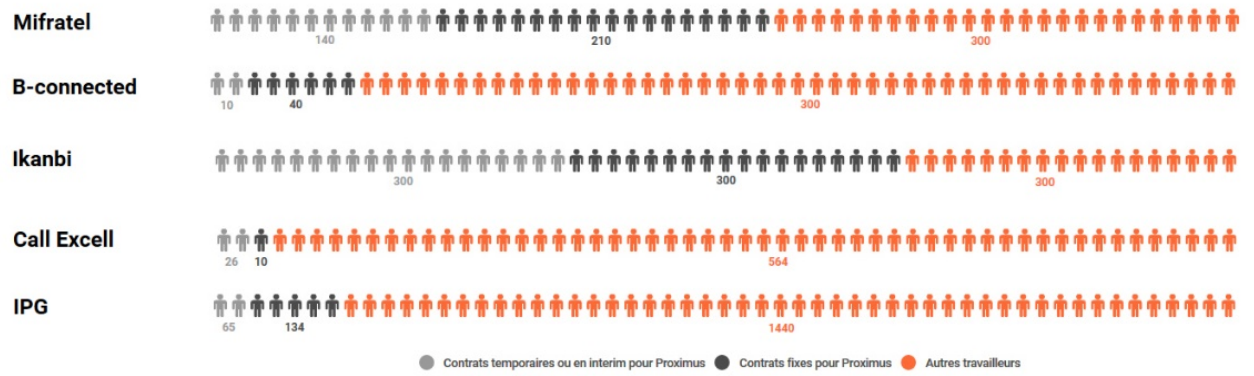
Aperçu des call centers et des travailleurs externes

À côté des quelques milliers de travailleurs internes, un peu plus de 1.500 collaborateurs externes travaillent directement pour Proximus dans de gros call centers. Ces contrats vont désormais être revus :

- Mifratel à Mouscron et Gand : 350 travailleurs concernés (dont 60% avec un contrat fixe) sur un total de 650. Ils externalisent déjà au Maroc et en Bulgarie.
 - Via leur filiale Ebos, une dizaine de travailleurs sont employés par Proximus. Ebos a récemment étudié la faisabilité d'un transfert au Maroc.
- Ikanbi à Liège : 600 travailleurs (dont 50% avec un contrat fixe) sur un total de 900.
- IPG : 200 travailleurs sur un total de 1.640 :
 - Hasselt : 50 travailleurs, dont 17 avec un contrat fixe et 33 intérimaires.
 - Anvers : 17 travailleurs avec un contrat fixe.
 - Bruxelles : 132 travailleurs, dont 100 avec un contrat fixe, 30 intérimaires et 2 contrats temporaires.
- B-connected à Bruxelles : 50 travailleurs, dont 40 avec un contrat fixe et 10 intérimaires sur un total de 350.
- Call Excell à Hasselt : 36 travailleurs, dont 10 avec un contrat fixe sur un total de 600 travailleurs.

Plusieurs autres call centers plus petits ont eux aussi un contrat avec Proximus.

Nombre de travailleurs dans les call centers externes Proximus



Conditions de travail et de rémunération générales dans le secteur

Call centers : pas un secteur comme un autre

Lorsque l'on évoque « le secteur » des call centers, on ne parle en fait pas d'une branche homogène. Les conditions de travail et de rémunération diffèrent fortement car tous les collaborateurs des call centers ne relèvent pas de la même commission paritaire. Il existe en fait une distinction entre les travailleurs des call centers facilitaires et ceux des centres d'appel internes. En Belgique, 8.000 personnes travaillent dans des call centers facilitaires. Ces collaborateurs ressortissent à la commission paritaire 200 (commission paritaire auxiliaires pour employés). Les travailleurs occupés dans des centres d'appel internes sont bien plus nombreux. Ils bénéficient des conditions de travail du secteur dans lequel leur entreprise est active. Ainsi par ex., un collaborateur dans le call center d'une banque ressortit à la commission paritaire de cette banque.

Il en résulte qu'il n'y a pas de conventions sectorielles spécifiques pour les call centers en tant que secteur. Et, qu'à côté de la concertation dans les secteurs dont ils font partie, chaque concertation sociale supplémentaire se joue à chaque fois au niveau de l'entreprise. Il n'y a pas de dialogue social organisé avec les principales organisations patronales. Par ailleurs, une grande partie des travailleurs sont occupés dans les liens d'un contrat temporaire ou d'intérim. Les travailleurs dans une entreprise sans délégation syndicale se trouvent dans une position particulièrement vulnérable. Lorsque les syndicats parviennent malgré tout à améliorer les conditions de travail d'un centre d'appel, d'autres nouvelles sociétés apparaissent sur le marché et cassent les prix.

Donneurs d'ordre très exigeants et détérioration des conditions de travail

L'une des raisons pour lesquelles ce secteur est si compétitif réside chez les donneurs d'ordre. Ils en demandent toujours plus pour un prix toujours plus serré. Ainsi, le prix moyen de facturation des services est passé de € 40/h à € 28/h depuis 2003. Quant au système de facturation, il est passé d'une facturation au mois à un prix par appel, majoré ou minoré en fonction des résultats. Pour les travailleurs, cette course au low cost a de lourdes répercussions sur les conditions de travail et de rémunération.

Le marché favorise de la sorte les call centers offrant les moins bonnes conditions de travail. Celui qui casse les prix obtient le contrat tant convoité. Il en résulte un rythme de travail effréné pour les travailleurs, qui sont contrôlés en permanence, même jusqu'aux toilettes. Plus le nombre d'appels traités par heure est élevé, meilleure est la rentabilité. Ces collaborateurs travaillent généralement dans de grands bureaux « *open space* », dans lesquels ils subissent le bruit de leurs collègues et doivent aussi faire face à des clients difficiles ou agressifs à l'autre bout du fil. Les services à la clientèle devant être joignables à tout moment, les horaires sont flexibles ou

carrément pénibles. Les intérimaires, en particulier, reçoivent difficilement leur planning à temps. Ils doivent jongler chaque semaine pour combiner travail et vie privée.

Dans le meilleur des cas, il s'agit d'un emploi extrêmement stressant, nécessitant l'encadrement voulu d'un employeur. La rémunération octroyée en contrepartie n'est, elle non plus, pas de qualité. Le salaire minimum pour un collaborateur de call center de classe A s'élève à € 1.719,48 par mois. Après 5 ans, ce collaborateur gagne € 1.745,34. Les collaborateurs de centres d'appel qui prospectent reçoivent généralement des bonus sur la base de leurs prestations individuelles.

L'emploi est de surcroît incertain. Une entreprise peut à tout moment perdre un client au profit d'un concurrent meilleur marché. Une grande partie des collaborateurs sont dès lors occupés dans les liens d'un contrat temporaire ou d'intérim. À titre d'illustration, chez Mifratel, pas moins de 40% des collaborateurs travaillent pour Proximus avec un contrat temporaire ou d'intérim. Ces travailleurs se trouvent donc quoi qu'il en soit dans une situation particulièrement vulnérable et ne peuvent compter sur la protection sociale normale en cas de perte d'un donneur d'ordre.

Outsourcing à l'étranger

Tous ces facteurs contribuent à accentuer l'externalisation/l'outsourcing vers l'étranger. Les call centers déplacent leurs activités dans des pays où les conditions de travail sont encore plus mauvaises, les salaires encore plus bas, et où les syndicats ont peu voire pas de pouvoir. Les travailleurs de ces call centers sont donc encore plus contraints d'être hyper-flexibles. Ainsi, IPG a établi un call center au Maroc. Ils recrutent pour ce faire activement des travailleurs belges et néerlandais d'origine marocaine (2^e ou 3^e génération). Ces travailleurs ont de bons salaires selon les normes marocaines, mais ils sont nettement inférieurs à ceux en Belgique.

Voici désormais la voie qu'emprunte également Proximus. Ils demandent expressément à leurs sous-traitants de proposer des services meilleur marché en pratiquant le nearshoring et l'offshoring.

Quatrième opérateur : pas une bonne chose pour les travailleurs

Il nous semble évident que le plan de Proximus a également été inspiré par l'arrivée d'un éventuel concurrent supplémentaire. La direction veut à tout prix réduire les coûts (en matière de personnel) dans cette perspective.

Quoi qu'il en soit, nous sommes d'avis que l'arrivée d'un 4e opérateur n'est pas une bonne chose, et pas seulement pour les travailleurs de Proximus.

- La récente décision du gouvernement fédéral de prévoir des conditions discriminatoires pour l'entrée d'un quatrième opérateur sur le marché du mobile constitue une menace pour les futurs investissements, comme ceux nécessaires pour le déploiement de l'infrastructure pour la 5G (à Bruxelles, en Wallonie et en Flandre). Cette situation risque de nous faire reculer sur le plan de l'évolution numérique, avec une prestation de service réduite envers l'utilisateur.
- Les conditions d'accès pour ce nouveau venu sont désavantageuses pour les opérateurs existants, entre autres en ce qui concerne la réservation de spectre pour le nouvel acteur et une période de tolérance beaucoup trop longue pour lui permettre de développer son réseau. Le nouvel acteur pourra utiliser les investissements effectués par les opérateurs actuels sans la moindre forme de dédommagement.
- Il existe un danger pour l'emploi. En France, 30.000 emplois sont passés à la trappe dans le secteur à la suite de l'arrivée d'un « casseur de prix ».
- Des exemples pratiques à l'étranger nous apprennent que l'apparition d'une lourde concurrence avec marges minimales entraîne une politique du personnel répressive.
- Dans des pays comme que les Pays-Bas et les États-Unis, c'est le mouvement inverse qui s'opère.

A-t-il été tenu compte de tous les aspects lors de la décision en matière de politique ? Il est clair pour nous que non.