

01.10.2009 – 09:30 Uhr

Pendant le mois d'action des centres d'appel, les employés réclament le droit d'adhérer à des syndicats et de mener des négociations

Nyon (ots) -

Le nouveau rapport révolutionnaire «A world on the Phone» (le monde au téléphone) relate un jour dans la vie de travailleurs de centres d'appel dans le monde entier.

UNI Syndicat mondial a déclaré aujourd'hui que c'est le syndicat qui fait la différence entre un emploi de mauvaise qualité, à risques élevés et isolant le travailleur et une carrière épanouissante et sûre dans les centres d'appel du monde.

Octobre étant le mois consacré aux actions des centres d'appel, UNI et ses affiliés de par le monde s'adresseront cette fois à la société Telefonica en particulier, pour qu'elle accorde à ses employés la possibilité de constituer un syndicat.

De plus, UNI a publié aujourd'hui un rapport basé sur des entretiens avec des employés de 12 centres d'appel aux quatre coins du globe. Ce rapport passe au crible leurs vies professionnelles et démontre pourquoi les travailleurs de centres d'appel en mesure d'adhérer à un syndicat et de revendiquer leurs droits fondamentaux sont nettement plus heureux et plus productifs.

La majeure partie des travailleurs de centres d'appel dans le monde font l'objet d'une surveillance étroite, sont censés atteindre des objectifs irréalistes, disposent d'une faible marge d'initiative, touchent des salaires de misère et ne jouissent ni de droits syndicaux ou du travail ni de la sécurité de l'emploi.

«Dès aujourd'hui, les travailleurs de centres d'appel du monde entier vont déclencher un mois d'actions coordonnées pour être traités équitablement sur leurs lieux de travail. Des centaines de milliers d'employés syndiqués de centres d'appel dans le monde ont des emplois décents, dans un environnement sûr et équitable, ce qui est loin d'être le cas des non syndiqués» selon Marcus Courtney, chef d'UNI Télécoms. «Nous voulons nous assurer que chaque employé d'un centre d'appel, où qu'il se trouve, puisse négocier un marché équitable pour son travail, c'est-à-dire salaires plus élevés, conditions de travail plus sûres, plus grande sécurité de l'emploi et surtout respect sur le lieu de travail».

Une étude consacrée en 2007 par des chercheurs de l'Université de Cornell au travail dans les centres d'appel, fait apparaître qu'environ 70% de tous les employés de ces centres sont affectés à des emplois de «mauvaise, voire de très mauvaise qualité».

Cette année, UNI et les syndicats qui lui sont affiliés, concentrent leur travail de recrutement dans les centres d'appel sur Telefonica, l'une des plus importantes sociétés dans le monde avec 250.000 employés et un revenu de 60 milliards d'Euros par année. Basée en Espagne, la société est présente dans 25 pays du monde entier et a récemment annoncé son intention de s'implanter dans 15

nouveaux pays européens.

En 2000, Telefonica est devenue l'une des premières entreprises du monde à signer un accord mondial avec UNI, garantissant ainsi à ses salariés partout dans le monde la jouissance des droits fondamentaux du travail.

Toutefois, en Amérique latine, Atento, une filiale détenue à 100% par Telefonica, emploie de nombreux travailleurs non syndiqués et qui se voient refuser la possibilité d'adhérer à un syndicat.

Des dizaines de milliers de salariés d'Atento n'ont pas droit à la liberté syndicale. Au Mexique par exemple, des travailleurs ont été intimidés, harcelés, voire même licenciés pour avoir soutenu leur syndicat. Atento emploie plus de 100.000 personnes, presque la moitié de la main-d'œuvre totale de Telefonica.

«UNI exhorte Telefonica à honorer l'engagement pris au travers de l'accord mondial qui autorise tout travailleur de la société, qu'il se trouve à Madrid ou à Mexico City, à négocier librement et à adhérer à un syndicat pour obtenir des conditions de travail équitables, sans ingérence de la direction», martèle Philipp Jennings, Secrétaire général d'UNI.

Ce n'est pas uniquement en Amérique latine que les salariés de Telefonica se voient refuser leurs droits. En République d'Irlande, la filiale O2 de Telefonica a empiété sur le droit de ses travailleurs à se syndiquer et refuse de reconnaître le syndicat aux fins de négociations collectives.

Pendant le mois d'action des centres d'appel, en octobre 2009, UNI et ses affiliés exhorteront Cesar Alierta, PDG de Telefonica, à se conformer à l'accord mondial conclu avec UNI et à s'assurer que les droits des travailleurs soient respectés en tout lieu.

Des syndicats de pays aussi divers que l'Irlande, le Mexique, le Brésil, les Etats-Unis, la Colombie, le Cameroun, l'Afrique du Sud, la Belgique, la Tunisie, la France et l'Australie participeront à cette action internationale. Pour de plus amples informations sur la vie quotidienne de collaborateurs de centres d'appel, sur leurs lieux de travail et à domicile, vous pouvez télécharger le rapport de recherche d'UNI A World on the Phone, diffusé aujourd'hui sur notre site web. (Veuillez noter que ce rapport sera disponible en français, allemand, espagnol et néerlandais la semaine prochaine)

Mois d'action des centres d'appel

UNI Syndical mondial organise un mois d'action des centres d'appel chaque année en octobre. Nous axons nos efforts sur le recrutement d'employés de centres d'appel dans le monde entier, en partageant nos expériences et en menant des actions communes pour nous renforcer et améliorer le quotidien des travailleurs de ces centres.

UNI Syndicat mondial

UNI Syndicat mondial est le syndicat mondial des compétences et services qui représente 900 syndicats et 20 millions de travailleurs dans 150 pays du monde entier. UNI Télécoms représente 3 millions de travailleurs télécoms dans le monde entier.

Contact:

Marcus Courtney, Head of UNI Telecom
UNI Telecom global union
Tél.: +41/22/365'21'33

Mobile: +41/79/508'26'33

E-Mail: marcus.courtney@uniglobalunion.org

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100017477/100590888> abgerufen werden.