

Persdossier | Herstructurering Proximus: niet zonder gevolgen voor externe callcenters | 1500 jobs op de helling



BBTK
ABVV



SETCa
FGTB



Inleiding: Proximus en externe callcenters

Wie de klantendienst van Proximus opbelt, krijgt wellicht geen interne medewerker te spreken. Proximus besteedt namelijk een groot deel van haar dienstverlening uit aan externe, facilitaire callcenters. Dit zijn callcenters die zich volledig richten op het verlenen van klantcontactdiensten voor externe opdrachtgevers. In totaal zijn iets meer dan 1500 externe medewerkers rechtstreeks tewerkgesteld voor Proximus in callcenters zoals Mifratel, Ikanbi, IPG, B-connected, Call Excell en andere kleinere spelers op de markt.

Het is ondertussen duidelijk dat de aangekondigde herstructurering van Proximus ook gevolgen zal hebben voor de externe callcenters. Proximus liet in een interne mededeling weten die contracten te willen herzien:

“We streven naar lagere kosten bij onze externe partners en zullen onder meer vragen aan onze externe callcenters om over te schakelen op meer kostefficiënte werkmodellen via nearshoring en offshoring”.

Nearshoring is het verplaatsen van activiteiten naar nabij gelegen landen met lagere lonen, bij offshoring gaat het om een verplaatsing naar landen die verder gelegen zijn. Dit is een veelvoorkomende praktijk in de sector. In principe gaat het om georganiseerde (legale) sociale dumping. Kortom, Proximus voert de druk op bij de onderaannemers en stimuleert zo verder de sociale dumping in de sector. En dat terwijl de Belgische overheid met 53% hoofdaandeelhouder is. De huidige regering steunt dit management terwijl zij de mond vol heeft van jobs, jobs, jobs.

Callcenters opereren sowieso al in een bijzonder competitieve markt. Door de digitalisering is het makkelijker dan ooit om callcenteractiviteiten naar het buitenland te verplaatsen. Dit heeft onvermijdelijk gezorgd voor een negatieve druk op de prijzen en dus de loon- en arbeidsvoorwaarden in de sector. Tijdelijke – en interimcontracten zijn eerder regel dan uitzondering. Dat maakt deze werknemers extra kwetsbaar.

Daarom besloten de vakbonden minister van Werk, Peeters te interpellieren in verband met de verantwoordelijkheid van het management van Proximus en de Belgische regering ten aanzien van de onderaannemers en het behoud van jobs in België.

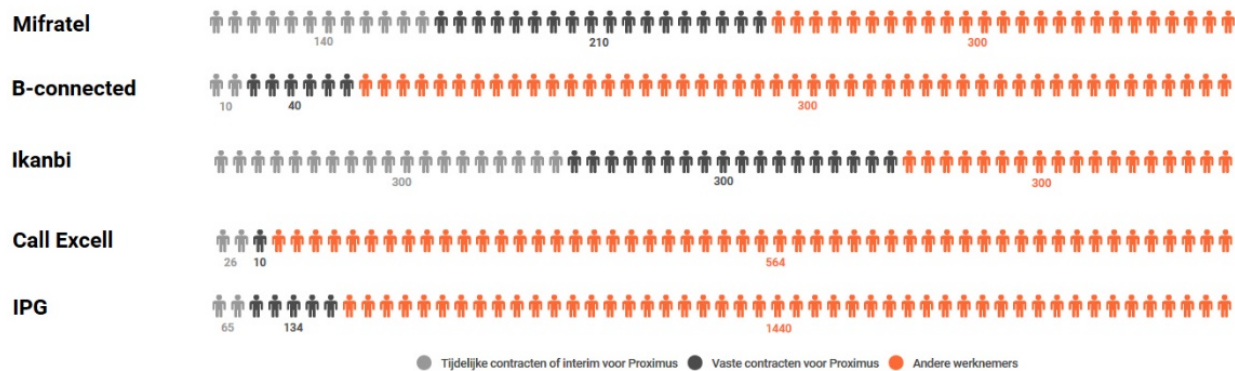
Overzicht externe callcenters en werknemers

Naast de enkele duizenden inhouse callcentermedewerkers, werken er iets meer dan 1500 externe werknemers rechtstreeks voor Proximus in de grotere callcenters. Deze contracten zullen nu herzien worden:

- Mifratel in Moeskroen en Gent: 350 werknemers betrokken (waarvan 60% vast in dienst) op een totaal van 650 werknemers. Zij doen al aan uitbesteding in Marokko en Bulgarije;
 - Via hun dochteronderneming, Ebos, zijn een tiental werknemers tewerkgesteld voor Proximus. Ebos onderzocht recent de haalbaarheid van een overdracht naar Marokko;
- Ikanbi in Luik: 600 werknemers (waarvan 50% vast in dienst) op een totaal van 900 werknemers;
- IPG: 200 werknemers op een totaal van 1640:
 - Hasselt: 50 werknemers waarvan 17 vast in dienst en 33 uitzendkrachten;
 - Antwerpen: 17 werknemers vast in dienst;
 - Brussel: 132 werknemers waarvan 100 vast in dienst, 30 uitzendkracht en 2 een tijdelijk contract;
- B-connected in Brussel: 50 werknemers waarvan 40 vast in dienst, 10 uitzendkrachten op een totaal van 350; Call Excell in Hasselt: 36 werknemers waarvan 10 vast in dienst op een totaal van 600 werknemers.

Er zijn nog een aantal kleinere callcenters die contracten met Proximus hebben.

Aantal werknemers in externe callcenters Proximus



Algemene loon - arbeidsomstandigheden in de sector

Callcenters: geen sector zoals een andere

Wanneer we spreken over 'de sector' van de callcenters spreken we eigenlijk niet over een homogene branche. De loon-en arbeidsvoorwaarden verschillen sterk omdat niet elke callcentermedewerker onder hetzelfde paritair comité valt. Er is een onderscheid tussen de werknemers in facilitaire callcenters en inhouse callcenters. Er werken in België 8000 medewerkers in facilitaire callcenters. Deze medewerkers vallen onder het paritair comité 200 (aanvullend paritair comité voor bedienden). Er is een veelvoud aan werknemers actief in inhouse callcenters. Zij genieten van de arbeidsvoorwaarden van de sector waarin hun bedrijf actief is bv. een medewerker in het callcenter van een bank valt onder het paritair comité van die bank.

Dit heeft als gevolg dat er geen specifieke sectorovereenkomsten zijn voor de callcenters als sector. En dat, naast het overleg in de sectoren waar ze deel van uitmaken, elk bijkomend sociaal overleg zich telkens op het bedrijfsniveau afspeelt. Er is geen georganiseerde sociale dialoog met de belangrijkste werkgeversorganisatie. Bovendien is een groot deel van de werknemers tewerkgesteld met een tijdelijk of interimcontract. Werknemers in een bedrijf zonder syndicale delegatie bevinden zich in een bijzonder kwetsbare positie. Wanneer vakbonden er toch in slagen om de arbeidsomstandigheden te verbeteren in één callcenter, verschijnen er nieuwe firma's op de markt die de prijzen breken.

Veeleisende opdrachtgevers en verslechtering arbeidsomstandigheden

Eén van de redenen waarom deze sector zo competitief is, zijn de opdrachtgevers. Zij vragen steeds meer voor een steeds lagere prijs. Zo daalde de gemiddelde facturatieprijs voor de diensten van € 40 per uur naar € 28 per uur sinds 2003. Het facturatiestelsel daarentegen is van één facturatie per maand naar één prijs per oproep gegaan, die naargelang van de resultaten verhoogd of verlaagd wordt. Voor de werknemers heeft deze wedren naar lowcost zware gevolgen op hun arbeids- en loonvoorwaarden.

Op deze manier bevoordeelt de markt de callcenters met de minst goede arbeidsvoorwaarden. De prijzenbreker krijgt het felbegeerde contract. Het resultaat is een hels werkritme voor de werknemers die voortdurend, tot hun toiletbezoeken toe, gecontroleerd worden. Hoe meer oproepen er per uur beantwoord worden, hoe rendabeler het is. Deze werknemers werken doorgaans in grote *open space* bureaus met de nodige decibels van hun collega's en moeten ook moeilijke of agressieve klanten te woord staan. Omdat klantendiensten altijd bereikbaar moeten zijn, zijn de uurroosters flexibel of ronduit lastig. Vooral uitzendkrachten krijgen moeilijk hun planning op tijd. Zij moeten elke week opnieuw puzzelen om hun privéleven en werk op elkaar te laten aansluiten.

In het beste geval gaat het om een uiterst stresserende job die de nodige omkadering van een werkgever uit vraagt. Daartegenover staat ook geen goede verloning. Het minimumloon voor een callcentermedewerker klasse A is € 1719,48 per maand. Na 5 jaar verdient deze medewerker € 1745,34. Callcentermedewerkers die prospecteren krijgen doorgaans bonussen op basis van hun individuele prestaties.

Bovendien is de tewerkstelling onzeker. Een bedrijf kan altijd een klant verliezen aan een goedkopere concurrent. Een groot deel van de medewerkers is daarom tewerkgesteld met een tijdelijk of interimcontract. Ter illustratie: bij Mifratel werkt maar liefst 40 % van de werknemers voor Proximus met een tijdelijk of interimcontract. Deze werknemers bevinden zich dus sowieso in een bijzonder kwetsbare situatie en kunnen niet rekenen op de normale sociale bescherming in het geval een opdrachtgever wegvalt.

Outsourcing naar het buitenland

Al deze factoren leiden naar het feit dat er steeds vaker wordt uitbesteed/geoutsourcet naar het buitenland. Callcenters verplaatsen hun activiteiten naar landen waar de arbeidsomstandigheden nog slechter zijn, de lonen nog lager zijn en waar de vakbonden niet sterk staan. De werknemers in die callcenters zien zich nog meer verplicht om zich hyperflexibel op te stellen. Zo richtte IPG een callcenter op in Marokko. Zij rekruteren hiervoor actief Belgische en Nederlandse werknemers van Marokkaanse origine (2^{de} of 3^{de} generatie). De werknemers in die callcenters krijgen lonen die naar Marokkaanse normen goed zijn, maar die veel lager liggen dan in België.

Dit nu de piste die ook Proximus bewandelt. Zij vragen uitdrukkelijk aan hun onderaannemers om goedkopere diensten aan te bieden door aan near-en offshoring te doen.

Vierde operator: geen goede zaak voor de werknemers

Het Proximus-plan is volgens ons wel degelijk ook ingegeven door de komst van een mogelijke bijkomende concurrent. Het management wil in dat perspectief ten alle prijze (personeels-)kosten besparen.

Wij zijn hoe dan ook van mening dat de komst van een 4de operator geen goede zaak is en niet alleen voor de werknemers van Proximus.

- De recente beslissing van de federale regering om discriminerende voorwaarden te voorzien voor de intrede op de mobiele markt van een vierde operator vormt een bedreiging voor toekomstige investeringen, zoals deze die noodzakelijk zijn voor de uitrol van de infrastructuur voor 5G (in Brussel, Wallonië en Vlaanderen). Hierdoor dreigen we achterop te geraken in de digitale evolutie met een verminderde dienstverlening naar de gebruiker.
- De toegangsvoorwaarden voor deze nieuwkomer zijn ten nadele van de bestaande operatoren onder andere voor wat betreft reservering van spectrum voor de nieuwe speler, veel te lange gedoogtijd voor de nieuwe speler om zijn netwerk uit te bouwen. De nieuwe speler kan zonder enige vorm van vergoeding gebruik maken van de investeringen die gedaan werden door de huidige operatoren.
- Er is gevaar voor de tewerkstelling. In Frankrijk zijn door de komst van een zogenaamde prijsbreker 30.000 jobs verloren gegaan in de sector.
- Door het ontstaan van zware concurrentie met minimale marges leren we uit praktijkvoorbeelden in het buitenland dat er een onderdrukkend personeelsbeleid wordt gehandhaafd.
- In landen zoals de Nederland en de Verenigde staten maakt men de omgekeerde beweging.

Werd er bij de beleidsbeslissing rekening gehouden met alle aspecten? Naar ons aanvoelen alvast niet.