

**Vraag nr. 571 van de heer volksvertegenwoordiger Michel de Lamotte van 18 december 2015 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:**

*Werkomstandigheden in de Belgische callcenters. (MV 6785)*

Tegenwoordig beschikken de meeste bedrijven over een callcenter of doen ze een beroep op onderaannemers, hoofdzakelijk voor het verzorgen van hun public relations, maar ook om hun interne communicatie te optimaliseren. Die callcenters zorgen voor banen en stellen heel wat mensen tewerk.

Volgens tal van getuigenissen zijn de loon- en arbeidsvoorwaarden in die bedrijven echter lamentabel.

De bedrijven waar die mensen werken moeten zeven dagen per week draaien, en dan nog liefst dag en nacht. De werknemers moeten er steeds sneller, flexibeler en efficiënter werken. Uit gezondheidsstudies blijkt dat de werknemers in callcenters aan chronische ziekten (burn-out, rugpijn, stress, oogirritatie, enz.) lijden en dat hun ziekteverzuim hoog ligt.

Naast die aspecten die verband houden met het welzijn op het werk werken de werknemers er onder onzekere arbeidsovereenkomsten met atypische clausules (opeenvolgende contracten van bepaalde duur, studenten, uitzendkrachten, deeltijdwerkers en freelancers) en beantwoordt hun loon niet altijd aan de sectorale loonschalen.

De situatie in de callcenters verdient onze bijzondere aandacht. Volgens mij zijn die problemen te wijten aan het ontbreken van een specifiek juridisch kader, de niet-vertegenwoordiging van de werknemers en een gebrek aan toezicht in sommige bedrijven.

**Question n° 571 de monsieur le député Michel de Lamotte du 18 décembre 2015 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:**

*Les conditions de travail dans les centres d'appels (call-centers) en Belgique (QO 6785).*

Aujourd'hui, la plupart des sociétés possèdent des centres d'appels ou ont recours à des sous-traitants principalement pour leurs relations externes mais aussi pour optimiser leurs interactions internes. Ce phénomène crée de l'emploi et concerne de nombreuses personnes.

Il ressort cependant de nombreux témoignages que les conditions de travail et de rémunération dans ces sociétés sont déplorables.

Les entreprises qui occupent ces personnes doivent tourner sept jours sur sept, de préférence de jour et de nuit. Les travailleurs doivent se montrer toujours plus rapides, flexibles et efficaces. Des études de santé montrent que les travailleurs dans les *call-centers* souffrent de maladies chroniques (*burnout*, douleurs au dos, stress, irritation oculaire, etc.) et que leur taux d'absentéisme est élevé.

Outre ces aspects liés au bien-être au travail, les travailleurs sont occupés sous des contrats de travail précaires contenant des clauses atypiques (contrats à durée déterminée à répétition, étudiants, intérimaires, temps partiels et *freelance*) et leur rémunération ne correspond pas toujours aux barèmes sectoriels.

La situation des centres d'appels mérite une attention particulière. Il me semble que ces difficultés sont liées à l'absence de cadre juridique spécifique, de représentation des travailleurs et de contrôle dans certaines entreprises.

Voorts heb ik vernomen dat sommige bedrijven met meer dan 250 werknemers momenteel noch over een arbeidsreglement met de nieuwe bepalingen inzake psychosociale risico's, noch over organen die de werknemers vertegenwoordigen beschikken.

1. Hoe staat u tegenover de hierboven beschreven situatie? Kan u die informatie bevestigen?

2. a) Zal u in een specifiek juridisch statuut voorzien voor die werknemers, die momenteel onder het (zeer algemene) paritair comité 200 vallen?

b) Is er overleg met de sociale partners mogelijk?

3. Hoe vaak wordt die sector meer algemeen aan controles met betrekking tot het welzijn op het werk onderworpen? Zijn die efficiënt? Hebben de inspecteurs voldoende middelen om die controles uit te voeren?

4. In die context van rechtsonzekerheid heb ik vernomen dat er een plan in studie is voor de oprichting van een call-center in de gevangenis van Marche-en-Famenne.

a) Onder welke loon- en arbeidsvoorwaarden zullen de gedetineerden er werken?

b) Dreigt dat project niet tot meer concurrentie te leiden met de privésector en de beschutte werkplaatsen waar personen met een handicap werken die ook in staat zijn oproepen in een callcenter te beantwoorden?

c) Zouden er geen soortgelijke maatregelen kunnen worden uitgewerkt voor werklozen die als werkzoekende ingeschreven zijn en voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn?

**Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 06 juni 2016, op de vraag nr. 571 van de heer volksvertegenwoordiger Michel de Lamotte van 18 december 2015 (Fr.):**

1. Ik ben mij welbewust van de problematiek van de arbeidsomstandigheden in de callcenters. Daarom heb ik de opdracht gegeven voor een onderzoek hieromtrent dat betrekking had op de periode 2010-2012. Hierdoor wordt het mogelijk de moeilijkheden en de risico's in verband met welzijn op het werk in de callcenters in België beter te kennen. De resultaten van deze enquête zijn terug te vinden op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Pour votre information, j'ai appris que certaines sociétés comptant plus de 250 travailleurs ne disposent à l'heure actuelle ni d'un règlement de travail reprenant les nouvelles dispositions en matière de risques psychosociaux, ni d'organes de représentation des travailleurs.

1. Quel est votre avis quant à la situation décrite ci-dessus? Confirmez-vous ces informations?

2. a) Comptez-vous créer un statut juridique spécifique pour ces travailleurs qui relèvent actuellement de la commission paritaire 200 (très générale)?

b) Des discussions avec les partenaires sociaux sont-elles envisageables?

3. En règle générale, quelle est la fréquence des contrôles en matière de bien-être au travail effectués dans ce secteur? Sont-ils efficaces? Les inspecteurs disposent-ils de moyens suffisants pour mener à bien ces contrôles?

4. Enfin, dans ce contexte d'insécurité juridique, j'apprends qu'un projet de *call-center* est à l'étude dans la prison de Marche-en-Famenne.

a) Quelles seront les conditions de travail et de rémunération des détenus?

b) Ce projet ne risque-t-il pas d'accroître la concurrence par rapport au secteur privé et aux entreprises de travail adapté (ETA) qui emploient des personnes porteuses d'un handicap, lesquelles seraient également en mesure de répondre à des appels téléphoniques dans un *call-center*?

c) Ne serait-il pas possible d'envisager des mesures comparables pour les chômeurs inscrits en tant que demandeurs d'emploi et disponibles sur le marché du travail?

**Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 06 juin 2016, à la question n° 571 de monsieur le député Michel de Lamotte du 18 décembre 2015 (Fr.):**

1. Je suis bien conscient de la problématique des conditions de travail dans les *call-centers*. C'est la raison pour laquelle j'ai commandité une enquête sur ce sujet entre 2010 et 2012 ce qui permet de mieux connaître les difficultés et les risques en matière de bien-être au travail dans les centres d'appels en Belgique.

Uit deze resultaten blijkt dat de belasting die problemen geeft voor de operatoren van contactcentra de volgende zijn: het moeten omgaan met moeilijke en veeleisende klanten, het ervaren van een discrepantie tussen de emoties die zij moeten tonen aan de klant en deze die ze daadwerkelijk voelen, het feit dat ze hun werk als routinematig ervaren en een invasieve controle van hun prestaties. Daarnaast identificeert deze studie ook de groepen binnen deze operatoren die het meest risico lopen, bijvoorbeeld de operatoren met een overeenkomst voor uitzendarbeid of een overeenkomst voor bepaalde duur, of waarvan het uurrooster deeltijds is of onderbroken.

Dit project heeft geleid tot een reeks aanbevelingen die werden verspreid onder de sociale partners van de sector. Ze werden gegroepeerd in functie van de belangrijkste vormen van belasting zoals hiervoor geïdentificeerd.

2. Wat de bepaling van het voor de callcenters bevoegde paritair comité betreft, wordt een onderscheid gemaakt tussen twee categorieën:

- De callcenters die voor eigen rekening handelen, dit wil zeggen de ondernemingen die in hun eigen organisatie beschikken over een callcenter: deze callcenters vormen een departement van de onderneming en vallen in principe onder het ressort van het paritair comité dat bevoegd is voor deze onderneming;

- De callcenters die handelen voor rekening van derden vallen onder de aanvullende paritaire comités, omdat de activiteit van deze werkgevers niet voorkomt in de bevoegdheid van een ander paritair comité.

De bepaling van de bevoegdheid van de paritaire comités gebeurt na raadpleging van de sociale partners. Elke organisatie van werkgevers of werknemers kan aan de minister vragen om een apart paritair comité op te richten. De minister kan hiertoe eveneens het initiatief nemen. Tot op heden heeft geen enkel sociale partner een aanvraag ingediend tot oprichting van een apart paritair comité voor deze activiteit. Mijn administratie heeft mij evenmin kennis gegeven van specifieke moeilijkheden op dit vlak. De vraag betreffende de oprichting van een apart paritair comité werd af en toe besproken in het aanvullend paritair comité voor bedienden nr. 218, dat inmiddels werd opgeheven en sinds 1 april 2015 werd vervangen door het aanvullend paritair comité voor bedienden nr. 200.

Les résultats de cette enquête sont repris sur le site web du SPF Emploi. Ces résultats montrent que les contraintes qui posent problèmes aux opérateurs de centres de contacts sont les suivants: devoir gérer les relations avec des clients difficiles et exigeants, percevoir un écart entre les émotions qu'ils doivent montrer au client et celles qu'ils ressentent réellement, la routine perçue dans leur travail et un contrôle invasif de leurs performances. D'autre part, l'étude identifie les populations les plus à risques parmi les opérateurs, par exemple les opérateurs sous contrat intérim ou contrat à durée déterminée, ou dont l'horaire de travail est à temps partiel ou coupé.

Ce projet a abouti à une série de recommandations qui ont été diffusées aux partenaires sociaux du secteur. Elles sont organisées en fonction des principales contraintes identifiées ci-dessus.

2. En matière de détermination de la commission paritaire compétente pour les call centers, on distingue deux catégories:

- Les *call-centers* qui agissent pour compte propre, c'est-à-dire les entreprises qui ont un call center dans leur organisation: ces call centers sont un département d'une entreprise et ressortissent en principe à la commission paritaire compétente pour l'entreprise ;

- Les *call-centers* qui opèrent pour le compte de tiers relèvent des commissions paritaires auxiliaires, parce que l'activité de ces employeurs ne figure pas dans le champ de compétence d'une autre commission paritaire.

La fixation du champ de compétence des commissions paritaires se fait après consultation des partenaires sociaux. Chaque organisation d'employeurs ou de travailleurs peut demander au ministre la création d'une commission paritaire distincte. Le ministre peut également prendre l'initiative. À ce jour, aucun des partenaires sociaux n'a introduit de demande en vue de l'institution d'une commission paritaire distincte pour cette activité. Mon administration n'a pas non plus fait part de difficultés particulières en la matière. La question de l'institution d'une commission paritaire distincte a fait de temps à autre l'objet de discussions au sein de la Commission paritaire nationale auxiliaire pour employés n° 218, qui a été abrogée et remplacée depuis le 1<sup>er</sup> avril par la Commission paritaire auxiliaire pour employés n° 200.

Bovendien wens ik uw aandacht te vestigen op het feit dat de paritaire comités enkel een kader vormen voor het voeren van onderhandelingen en dat de sociale partners in de aanvullende paritaire comités de mogelijkheid hebben om specifieke collectieve arbeidsovereenkomsten te sluiten voor bepaalde categorieën van werkgevers en werknemers, zoals deze in de callcenters. Op dit ogenblik heeft het aanvullend paritair comité voor bedienden nr. 200 nog geen specifieke maatregelen vastgesteld die betrekking hebben op callcenters. Deze doen wel vaak beroep op de collectieve arbeidsovereenkomst betreffende nieuwe arbeidsregelingen, maar deze overeenkomst is niet specifiek voor hen bestemd.

3. De inspectie heeft de afgelopen drie jaren, evenals in 2015 (toestand op 1 september 2015) in totaal 45 bezoeken afgelegd bij contactcentra (Nace-code 82200), ten opzichte van een totaal van 46.150 inspectiebezoeken gedurende dezelfde periode. In dezelfde periode werden 40 schriftelijke producten opgesteld als gevolg van een inspectiezoek aan de contactcentra.

In de helft van de gevallen werd geen enkele inbreuk vastgesteld. Ongeveer één derde van de vaststellingen hebben geleid tot een schriftelijke waarschuwing. De overige vaststellingen betroffen minder ernstige inbreuken waarvoor een corrigerend advies of een mondelinge waarschuwing werd gegeven. Er werd geen enkele pro-justitia opgesteld. De vastgestelde inbreuken hebben vaak betrekking op de organisatie van het welzijnsbeleid door de werkgever evenals op de preventie van psychosociale risico's.

De inspectiebezoeken aan de contactcentra worden uitgevoerd door de sociaal inspecteurs waarvan de bevoegdheden zijn bepaald in het sociaal strafwetboek en dit volgens dezelfde procedure als de bezoeken aan andere ondernemingen.

4. Wat uw laatste vraag betreft met betrekking tot een project tot oprichting van een callcenter in de gevangenis van Marche-en-Famenne, dat ter studie zou voorliggen, dien ik u door te verwijzen naar mijn collega, de minister van Justitie, en/of de Gewesten die bevoegd zijn voor het werkgelegenheidsbeleid van werklozen en werkzoekenden.

En outre, je souhaite signaler que les commissions paritaires constituent seulement un cadre de négociation et que les partenaires sociaux des commissions paritaires auxiliaires ont toujours la possibilité de conclure, des CCT spécifiques pour certaines catégories d'employeurs et de travailleurs, tels que les *call-centers*. Pour le moment, la Commission paritaire auxiliaire pour employés n° 200 n'a pas pris de mesures spécifiques se rapportant aux *call-centers*. Ces derniers ont souvent recours à la CCT relative aux nouveaux régimes de travail, mais celle-ci ne leur est pas spécifiquement destinée.

3. Le nombre de visites d'inspection aux centres de contact (code Nace 82200) pour les trois dernières années écoulées ainsi que pour 2015 (situation au 1<sup>er</sup> septembre 2015) est de 45, par rapport à un total de 46.150 visites d'inspection durant la même période. Pour la même période, 40 produits écrits ont été rédigés suite aux visites d'inspection aux centres de contact.

Dans la moitié des cas, aucune infraction n'a été constatée. Environ un tiers des constatations ont donné suite à un avertissement écrit. Le reste constitue des infractions moins graves pour lesquelles un avis correctif ou un avertissement oral a été adressé. Aucun *pro justitia* n'a été dressé. Les infractions constatées ont souvent trait à l'organisation de la politique bien-être par l'employeur ainsi qu'à la prévention des risques psychosociaux.

Les visites d'inspection aux centres de contact sont effectuées suivant la même procédure que les visites à d'autres entreprises, par des inspecteurs sociaux dont les compétences sont fixées par le Code pénal social.

4. En ce qui concerne votre dernière question relative au projet de *call-center* qui serait à l'étude dans la prison de Marche-en-Famenne, je vous demanderais de vous adresser à mon collègue, le ministre de la justice, et/ou aux régions qui sont compétentes pour la politique d'emploi des chômeurs et des demandeurs d'emploi.