

Autriche: la lutte contre les "moutons noirs" des centres d'appels commence à payer

Depuis 2006, le syndicat autrichien des employés du privé GPA- djp lutte contre les cadences infernales, la surveillance totale des salariés ou le faux travail indépendant dans les centres d'appels. En cinq ans et deux campagnes syndicales, les conditions de travail se sont partiellement améliorées.

Thomas Schnee

Journaliste, agence Planet Labor

Les technologies informatiques permettent de surveiller en permanence les travailleurs des centres d'appels. Rares sont ceux qui résistent plus de trois ans.

Image: © Findlay Kember, Belga/AFP



1. Sandra Ernst-Kaiser, "Das ist eine Schlangengrube", *Der Standard*, 4 août 2010.

"C'est un secteur jeune, peu organisé et bien connu pour ses entorses répétées à la législation du travail."

Des salariées à bout de nerfs qui éclatent en sanglots, des ordinateurs omniprésents qui gèrent l'organisation du travail de manière implacable, en autorisant ou interdisant la prise de pauses au gré du volume des appels, ou encore une très fâcheuse tendance à contourner la législation du travail en employant massivement de faux indépendants! La description des conditions de travail quotidiennes dans un grand centre d'appel viennois, relatée dans les pages du quotidien *Der Standard*¹ en été 2010, a fait sensation, déclenchant un débat public et un abondant courrier des lecteurs. Sur le terrain, le secteur des centres d'appels est depuis longtemps l'objet d'une étroite surveillance du syndicat GPA-djp, le syndicat autrichien des employés du privé. En 2006, celui-ci a lancé une grande campagne d'actions pour améliorer les conditions de travail et d'emploi. Puis, jugeant que trop peu de progrès avait été accompli, une deuxième offensive au printemps 2010.

"Nous évaluons à environ 300 le nombre de sociétés de centres d'appels en Autriche. Parmi elles, il y a une dizaine d'acteurs importants. En tout, le secteur emploie 30 000 personnes, dont 80 % sont des femmes", détaille Andrea Schober, responsable du département des emplois précaires au GPA-djp. "C'est un secteur jeune, peu organisé et bien connu pour ses entorses répétées à la

législation du travail. On y trouve plusieurs groupements patronaux qui ne sont pas forcément d'accord entre eux, ce qui complique le dialogue social. Quant aux salariés, ce sont souvent des étudiants et des personnels à bas niveau de qualification. Les conditions de travail sont très difficiles à supporter et les salaires plutôt bas, entre 1000 et 1500 euros nets pour un plein temps. Il est donc rare que les employés des centres d'appels restent en place plus longtemps que deux ou trois ans. Une des conséquences est que le taux de syndicalisation du secteur est très faible, 5 % des salariés au mieux", précise-t-elle.

À huit minutes du centre historique de Vienne, sur la rive gauche du Danube, et à quelques encablures des bâtiments de l'ONU, s'étale le prestigieux quartier d'affaires DonauCity qui abrite des poids lourds de l'économie tels IBM, Sanofi-Aventis, Tele 2 ou Strabag. C'est ici que l'entreprise allemande Walter Services, l'une des trois plus grandes sociétés de centres d'appels d'Europe a installé les bureaux de la centrale viennoise. Après une à deux semaines d'une formation succincte à la gestion du poste de travail et aux "techniques d'appels", doublée le cas échéant d'une formation sur un sujet spécifique d'un ou deux jours, les nouveaux agents entrent dans la ronde avec des horaires qui peuvent s'étaler de 7 à 20 heures par jour, et même

plus, la semaine comme le week-end. "Chez nous, un agent de centres d'appels reçoit et passe de 100 à 150 appels par jour. C'est énorme. Parfois, il s'agit de la participation à un jeu-concours et les contacts sont plutôt agréables. Mais la plupart du temps, il s'agit de réclamations et les insultes sont fréquentes. Il faut donc supporter un rythme de travail serré auquel s'ajoute la mauvaise humeur des personnes qui appellent. Le niveau de stress est élevé et nous avons un taux d'absentéisme supérieur de 2 à 3 % à la moyenne nationale. Ce n'est pas dramatique, mais c'est parlant", raconte Jürgen Leister, président du comité d'entreprise central de Walter Services Austria, qui emploie plus de 3000 personnes sur deux sites. "Le problème de notre branche, c'est qu'il y a des sociétés prêtes à tout pour emporter les marchés. Elles emploient souvent de faux indépendants, ce qui est illégal, pour lesquels il ne faut pas payer de congés ou d'assurance maladie. Elles se présentent aux appels d'offres et cassent les prix. La concurrence est sévère", explique-t-il. Fixés sur leurs résultats d'exploitation et leur marge bénéficiaire, les patrons de ce jeune secteur s'appliquent donc à maintenir les coûts de personnel au plus bas et la productivité au plus haut, et ce par tous les moyens possibles.

Une grande campagne syndicale

En 2006, le GPA a lancé une première grande campagne pour l'amélioration des conditions de travail et contre les contournements de la législation du travail et des accords collectifs. "À l'époque, nous avions tellement de demandes d'aides et de plaintes que nous avons dû créer un poste spécialement pour le secteur des centres d'appel", se rappelle Irene Holzbauer, chef du service juridique de la Chambre des travailleurs de Vienne (*Arbeitskammer*), une organisation particulière à l'Autriche et qui, en parallèle des syndicats, assure aide et représentation pour les travailleurs autrichiens. Même Milosh Godina, patron du centre d'appels de Tele 2 et auteur de plusieurs initiatives pour améliorer l'image du secteur, admet à sa manière que quelque chose ne tourne pas rond. "On ne peut oublier que nos collaborateurs doivent travailler sous une pression énorme.

C'est une activité de masse, une usine à services, ce qui ne demande pas seulement des connaissances techniques, mais aussi un engagement important et beaucoup de patience", précise-t-il en réagissant à l'article du *Standard*. Dans ses campagnes, le syndicat met justement en cause la pression psychique qui pèse sur les salariés des centres d'appels dont les moindres activités sont placées sous surveillance sous prétexte d'établir des décomptes statistiques et une facturation précise. "Toute l'activité du salarié est suivie à la minute près à partir du moment où il s'enregistre sur son poste de travail. Le temps et le nombre des conversations, les pauses, le résultat obtenu à l'issue des appels, tout est dans une banque de données statistiques. Mais il est difficile de contrôler qui y rentre et comment les données sont utilisées pour la surveillance. Nous n'y parvenons que par recoupement avec les salariés mis en cause", explique Jürgen Leister.

Régulièrement, Wolfgang Katzian, président du GPA, stigmatise aussi les dérives contractuelles. Ainsi, les 5000 à 6000 personnes employées il y a encore un an en tant que "travailleurs indépendants" ne répondent généralement pas à la définition de ce statut, qui implique une certaine liberté quant au choix du lieu de travail, au temps et au mode d'exécution des travaux commandés. La rémunération des heures de travail est souvent fixe et ne prend pas toujours en compte les heures supplémentaires ou le travail de nuit. Enfin, les accords sur la durée du temps de travail ne sont généralement pas respectés. Pour les "vrais" salariés des centres d'appels, M. Katzian estime enfin qu'un sous-classement systématique est pratiqué afin de limiter les salaires. Selon l'accord collectif qui couvre le secteur, il existe six catégories de salariés et de salaires, entre autres définies par le niveau de difficulté des informations à transmettre ("simples", "complexes", etc.). Le positionnement de l'employé dans cette grille détermine sa rémunération et son évolution salariale. Le GPA évalue à un tiers, le nombre des salariés qui seraient sous-évalués.

Selon le syndicat, ces pratiques ne constituent pas seulement des entorses au droit du travail. Elles représentent aussi un manque à gagner important pour le système de sécurité sociale. "Contrairement à ce que

les gens pensent, il existe bien une convention collective pour les salariés des centres d'appels mais c'est la convention des entreprises générales (ndlr: *Kollektivvertrag für das Allgemeine Gewerbe*). Dans les mois qui viennent, nous allons exiger le lancement de contrôles généraux auprès des caisses d'assurances maladie et des inspections régionales du travail", annonçait Wolfgang Katzian au printemps 2010. En parallèle, le syndicat a intensifié son travail d'information et de soutien aux salariés, la création d'une *hotline* ainsi que d'un forum internet où s'échangent conseils et stratégies sur la façon de mettre en place l'élection de comités d'entreprise. "Bien sûr, nous avons également soutenu les actions en justice de plusieurs travailleurs indépendants qui ont demandé à obtenir le statut de salarié, avec succès", explique Andrea Schober.

Augmentation du nombre de comités d'entreprise

En cinq ans et deux campagnes, les problèmes n'ont évidemment pas tous été réglés, mais l'amélioration est sensible. Selon Mme Schober, le nombre de comités d'entreprise est passé de 18 à 70 %. Par ailleurs, le nombre de faux indépendants a été divisé par trois, passant de 9000 en 2006 à environ 3000 aujourd'hui. Du côté des cadences et conditions de travail, ou de la classification salariale, les progrès sont moins tangibles. "L'accord collectif pour les entreprises générales est un accord qui est valable pour les professions

qui n'ont pas pu être classées dans d'autres secteurs. C'est donc très fourre-tout et assez peu contraignant. En même temps, c'est une convention collective qui est très difficile à modifier puisqu'il concerne des professions tellement différentes que quand il s'agit de le renégocier ou d'intégrer de nouvelles clauses, on trouve rarement un compromis entre les différents secteurs", explique Andrea Schober qui pense qu'avec 30 000 salariés, le secteur des centres d'appel a gagné depuis longtemps le droit de disposer d'un accord collectif propre. Cet avis n'est cependant guère partagé que par les salariés et les syndicalistes. "Mais vu le faible taux de syndicalisation du secteur, je n'espère pas de changements sur ce point dans les dix ans à venir", avoue Jürgen Leister. Enfin, dans le domaine de la prévention santé et de la diminution de la pénibilité du travail, le chemin à parcourir est encore long. "Walter Services est une entreprise qui respecte les règles et n'embauche plus de faux indépendants depuis 2007. De même, en 2004, la direction ne s'est pas opposée à l'élection d'un comité d'entreprise comme dans certaines entreprises", explique Jürgen Leister. En revanche, l'importance de supprimer les cadences harassantes ou la problématique du stress ne semble pas avoir atteint les plus hauts étages de l'entreprise. Le président du comité d'entreprise de Walter Services témoigne ainsi de l'absence d'actions de prévention santé, de programmes antistress ou encore d'équipements et de lieux permettant de décompresser. ●

Dans ses campagnes, le syndicat met en cause la pression psychique qui pèse sur les salariés des centres d'appels dont les moindres activités sont placées sous surveillance.
