

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 november 2015

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende betere arbeidsvoorwaarden in de
callcenters**

(ingediend door de heer Michel de Lamotte)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 novembre 2015

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**visant à améliorer les conditions de travail
dans les centres d'appels**

(déposée par M. Michel de Lamotte)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publicaties@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Probleemstelling

De naam “callcenter” wordt gebruikt voor een brede waaier van activiteiten. Ze functioneren volgens een gemeenschappelijk basisprincipe: het kennen van en het voldoen aan de behoeften en de verwachtingen van de cliënt. Het kan gaan om ondersteuning, telefonische enquêtes, telemarketing, activiteiten op het gebied van commercieel beheer en verkoop enzovoort. De callcenters kunnen binnen het bedrijf ondergebracht zijn dan wel uitbesteed worden. In dat laatste geval spreken we van onafhankelijke callcenters.

Wat hun werking betreft, kunnen de callcenters oproepen ontvangen (de zogenaamde “inkomende oproepen” bij technische ondersteuning, onthaal of informatieverstrekking) of uitsturen (de “uitgaande oproepen” voor activiteiten op het vlak van marktonderzoek, telemarketing en verkoop), met als doel inlichtingen te geven, klantenservice te bieden, op te treden als helpdesk, diensten van allerlei aard te verlenen enzovoort.

De sector van de callcenters biedt in België werk aan 75 000 mensen¹ en is in volle groei (6 à 7 % per jaar), ondanks de economische crisis. Een rondvraag bij 1 000 Belgische bedrijven heeft aangetoond dat het uitbesteden van de klantrelatie een vaak voorkomend fenomeen is: 64 % van de bedrijven doet dit. In de Benelux is dat 81 % en op Europees niveau zelfs 92 %.

De sector wordt op dit ogenblik gekenmerkt door een tekort aan mensen, vanwege de slechte arbeidsvoorwaarden: lage lonen, stress te wijten aan de aard van het werk en niet-naleving van de wettelijk toegestane arbeidsduur).

De callcenters hebben geen specifiek statuut en ressembleren meestal onder het algemeen paritair comité (200). Bedrijven met een callcenter maken immers deel uit van het specifiek paritair comité van het moederbedrijf. Er is dus geen specifiek paritair comité voor alle callcenters.

In de praktijk richten almaar meer bedrijven binnen hun eigen structuur nieuwe vennootschappen op voor

¹ Cijfers meegedeeld door mevrouw Joëlle Milquet in 2012. Zie Kamer van volksvertegenwoordigers, uittreksel van het integraal verslag, zitting van 24 mei 2011.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Position du problème

Sous une dénomination commune, les centres d’appels téléphoniques (ou “*call centers*”) regroupent une grande variété d’activités. Avec pour principe commun la connaissance et la satisfaction des besoins et des attentes du client, ces activités vont de l’assistance à l’enquête par téléphone et au télémarketing, en passant par des activités de gestion commerciale et de vente. Les centres d’appels peuvent être implantés au sein de l’entreprise ou être externalisés via un centre d’appels indépendant.

Pour ce qui est de leur fonctionnement, ils peuvent réceptionner des appels (on parle d’ “appels entrants” dans les cas d’assistance technique, d’accueil ou d’information) ou en émettre (on parle d’ “appels sortants” pour les activités de prospection de télémarketing et de vente) dans le but de communiquer des informations, d’assurer un service après-vente ou une activité en centre d’assistance, de traiter toutes prestations de services, etc.

En Belgique, le secteur des centres d’appels représente plus de 75 000 travailleurs¹ et est en pleine croissance (6 à 7 % par an) malgré la crise économique. Une enquête réalisée auprès de 1 000 entreprises belges montre une externalisation de la relation-client en Belgique (dans 64 % des cas). Telle est également la situation dans le Benelux (dans 81 % des cas) et en Europe (dans 92 % des cas).

Actuellement, le secteur est caractérisé par une pénurie de main-d’œuvre en raison des conditions de travail déplorables (salaires peu élevés, stress inhérent à la fonction et non-respect de la durée de travail légalement admise).

Les centres d’appels n’ont pas de statut spécifique et relèvent pour la plupart de la commission paritaire générale (200). En effet, les entreprises possédant un centre d’appels font partie de commissions paritaires spécifiques à leur maison-mère et il n’y a donc pas une commission paritaire spécifique pour tous les centres d’appels.

En pratique, de plus en plus de sociétés créent de nouvelles sociétés en leur sein pour leur centre d’appel,

¹ Chiffres communiqués en 2012 par Mme Joëlle Milquet. Voy. Chambre des représentants, extrait du compte-rendu intégral, session du 24 mai 2011.

hun callcenteractiviteiten; die vennootschappen zijn in feite “bijhuizen” waar de callcenteractiviteit wordt uitgeoefend, maar vallen onder hetzelfde paritair comité als de “hoofdonderneming”².

Niet alleen hebben callcenterwerknemers geen specifieke rechtspositie³, zij worden bovendien vaak in dienst genomen met een onzekere arbeidsovereenkomst (arbeidsovereenkomst van bepaalde tijd, uitzendovereenkomsten die elkaar ononderbroken opvolgen, vervangingsovereenkomsten) of worden onrechtmatig ontslagen wegens zogenaamde grove fout.

Overigens gaan met het werk in callcenters economische en commerciële verplichtingen gepaard die op middellange termijn de fysieke en mentale gezondheid van de werknemers kunnen schaden (vermoeidheid, chronische pijn, stress, slaapstoornissen, burn-out enzovoort) en de onderneming in moeilijkheden kunnen brengen (absenteïsme, personeelsverloop, moeilijkheden om nieuwe mensen te vinden of competenties in huis te houden enzovoort). Ter indicatie: het stresspeil bij de callcenteroperatoren in België blijkt hoger te liggen dan dat van hun collega's elders in Europa; bovendien kampen de Belgische callcenters met een hoge graad van absenteïsme.

In dat verband zijn de controles van de diensten Toezicht op het Welzijn op het Werk beperkt, aangezien eerst een klacht moet worden ingediend. Controles kunnen spontaan plaatsvinden, maar dat gebeurt zelden in de callcenters.

2. Onderzoek van de Directie van het Onderzoek over de Verbetering van de Arbeidsomstandigheden (DIOVA)

Naar aanleiding van die vaststellingen werd tussen 2010 en 2012 door de FOD Werk diepgaand onderzoek verricht naar het arbeidswelzijn in de callcenters⁴. Het doel van dat onderzoek was meer bepaald oplossingen aan te reiken voor de voormelde pijnpunten en ze te doen goedkeuren door de verschillende *stakeholders* van die sector.

² Deze onderverdeling wordt verklaard door het feit dat, ingevolge de rechtspraak van de Raad van State, het bevoegde paritair comité wordt bepaald op basis van de werkgever als rechtspersoon en niet als sociaaleconomische entiteit. Zie Kamer van volksvertegenwoordigers, uittreksel Integraal Verslag, *op cit.*

³ Zie het pamflet van de sensibiliseringscampagne van de drie nationale vakbonden, "Callcenters: anti-stress actieweek", oktober 2012.

⁴ J. DE CIA, I. HANSEZ, C. MOREAU, F. NAEDENOEN, R. PEPERMANS, F. PICHAULT en V. VAN DEN BOSSCHE, Project HUA/DIOVA/2010/AP/2, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, "Onderzoek naar het welzijn op het werk in de callcenters", eindrapport, april 2012.

lesquelles sont intégrées en tant que département exerçant l'activité de *call center* connexe et relèvent de la même commission paritaire que l'entreprise "principale"².

Outre cette absence de statut spécifique³, de nombreux agents sont occupés dans le cadre de contrats précaires (CDD, contrats intérimaires conclus de façon illimitée, contrats de remplacement) ou sont confrontés à des licenciements pour faute grave irréguliers.

Par ailleurs, l'activité des centres d'appels obéit à des contraintes économiques et commerciales qui peuvent entraîner à moyen terme une dégradation de la santé physique et mentale des salariés (fatigue, douleurs physiques chroniques, stress, troubles somatiques, épuisement nerveux, etc.) et des difficultés pour l'entreprise (absentéisme, renouvellements de personnel, difficultés de recrutement ou de maintien des compétences, etc.). À titre indicatif, il apparaîtrait que le niveau de stress des opérateurs des centres d'appels en Belgique reste plus important que celui des autres travailleurs en Europe et le taux d'absentéisme est élevé.

Dans ce contexte, les contrôles de l'Inspection du bien-être au travail sont limités dans la mesure où ils nécessitent l'introduction d'une plainte. Des contrôles peuvent être organisés spontanément mais cela est rare dans les centres d'appels.

2. Étude de la Direction de la recherche sur l'amélioration des conditions de travail (DIRACT)

À la suite de ces constats, une étude approfondie a été réalisée entre 2010 et 2012 par le SPF Emploi concernant le bien-être au travail dans les centres d'appels téléphoniques⁴. L'objectif de l'étude était notamment de proposer des pistes de solutions aux problèmes susmentionnés et de les faire valider par les différentes parties prenantes de ce secteur.

² Cette subdivision s'explique par le fait que, sur la base de la jurisprudence du Conseil d'État, la commission paritaire compétente est déterminée sur la base de l'employeur en tant qu'entité juridique et non en tant qu'entité socio-économique. Voy. Chambre des représentants, extrait du compte-rendu intégral, *op. cit.*

³ Voy. le tract de la campagne de sensibilisation organisée par les trois syndicats nationaux, intitulé "Call centers: une semaine d'action anti-stress", octobre 2012.

⁴ J. DE CIA, I. HANSEZ, C. MOREAU, F. NAEDENOEN, R. PEPERMANS, F. PICHAULT et V. VAN DEN BOSSCHE, Projet HUT/DIRACT/2010/AP/2, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, "Recherche sur le bien-être au travail dans les centres de contacts (*call centers*)", rapport final, avril 2012.

Er werd een onderzoeksteam opgericht met deskundigen in de diverse betrokken materies en uit de beide landsgedeelten. De deskundigen waren afkomstig van twee diensten van de Universiteit van Luik (LENTIC en de onderzoekscel ValoRH (*Valorisation des Ressources Humaines*)), van de Vrije Universiteit Brussel (WOP's) en van de onderneming *Call Communications*. Tevens werden doelgroepen en begeleidingsgroepen opgericht, waarin onder meer de vakbonden, de ondernemers en de deskundigen⁵ zitting hadden.

Op het onderzoek volgde een uitvoerig rapport over het vraagstuk, met aanbevelingen van de tussenkomende partijen en met initiatieven die moeten worden genomen om de situatie van de operatoren in de callcenters overal te lande te verbeteren.

3. Arbeidsomstandigheden en psychosociale risico's in de callcenters

a) Lage lonen

De loonvoorwaarden staan permanent onder druk door de uitbouw van *outsourcing*.

Uit de bevraging door de DiOVA van 400 operatoren in de callcenters in België (gevestigd in de drie gewesten van ons land, intern en extern, met uiteenlopende soorten van activiteiten, projecten enzovoort), blijkt dat 89 % van hen de loonsverhogingen onvoldoende vindt. De lonen zijn laag in die zin dat ze niet noodzakelijk stroken met de kwaliteit van de geleverde diensten, noch met de van de werknemers geëiste flexibiliteit. Financiële bonussen zitten er voor de werknemers evenmin in. Dat vormt een bron van stress en kan tot depressies leiden, zowel bij de werknemer als bij diens gezin.

b) Arbeidsovereenkomsten die geen werkzekerheid bieden

Kennelijk zijn arbeidsovereenkomsten zonder werkzekerheid in veel callcenters de regel. Om de verplichting tot het oprichten van

⁵ De gesprekken werden gevoerd met de volgende actoren: een vertegenwoordiger van het ABVV, van het ACV, van de sector van de callcenters (maar die buiten het project stond), een psychosociaal preventieadviseur ressorterend onder de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, twee inspecteurs ressorterend onder de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, een vertegenwoordiger van de arbeidsgeneesheren, een Franse onderzoeker en een specialist in beroepstrajecten.

Une équipe de recherche, composée d'experts à la fois dans les thématiques à aborder ainsi que dans les deux langues nationales, a été mise en place. Les experts provenaient de deux services de l'Université de Liège (le LENTIC et l'unité de recherche de Valorisation des Ressources Humaines ValoRH), de la Vrije Universiteit Brussel (le WOPs) et de la société *Call Communications*. Des groupes cibles et des groupes d'accompagnement ont également été constitués dans lesquels ont siégé, entre autres, les syndicats, les entrepreneurs et les experts⁵.

À l'issue de l'étude, un rapport exhaustif a mis en lumière la problématique, reprenant les recommandations formulées par les intervenants ainsi que les initiatives à promouvoir afin d'améliorer la situation des opérateurs dans les centres d'appels sur l'ensemble du territoire de l'État fédéral.

3. Conditions de travail et risques psychosociaux dans les centres d'appels

a) Des salaires bas

Les conditions salariales sont soumises à une pression permanente par le développement de l'externalisation (*outsourcing*).

Sur un échantillon de 400 opérateurs occupés par des centres d'appels (issus des trois régions du pays, de type interne et externe, avec différents types d'activités et de projets, etc.) en Belgique, les résultats de l'étude de la DiRACT montrent que 89 % d'entre eux estiment que les augmentations salariales n'étaient pas intéressantes. Les salaires sont bas dans la mesure où ils ne correspondent pas nécessairement à la qualité des services fournis, ni à la flexibilité exigée des agents. Les agents n'ont pas non plus d'incitants financiers. Il s'agit d'un facteur de stress et de dépression susceptible d'affecter l'agent et sa famille.

b) Des contrats précaires

Les contrats précaires semblent être la norme dans de nombreux centres d'appels. La plupart des travailleurs sont employés dans ce cadre et une faible minorité

⁵ Les entretiens ont eu lieu auprès des acteurs suivants: un représentant de la FGTB, un représentant de la CSC, un représentant de la CGSLB, un représentant du secteur des centres de contacts, extérieur au projet, un conseiller en prévention psychosociale du SPF Santé publique, sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, deux inspecteurs des lois sociales du SPF Emploi, un représentant de médecins du travail, un chercheur français, spécialiste des trajectoires professionnelles.

werknemersvertegenwoordigersorganisaties te omzeilen, zijn de meeste werknemers er aan de slag met een dergelijke overeenkomst; slechts een kleine minderheid beschikt over een arbeidsovereenkomst van onbepaalde tijd. Ook dat is een middel om de werknemers onder druk te zetten.

c) **Emotionele verwerking (emotionele dissonantie)**

Van de werknemers wordt verwacht dat zij op emotioneel passende wijze reageren ten aanzien van de klant, ongeacht of het om positieve, dan wel om negatieve emoties gaat. De emotionele dissonantie is zeer groot. In dat verband heeft 82 % van de door de DiOVA bevroegde operatoren aangegeven dat de vereisten inzake de aan de klant te tonen positieve of negatieve emoties, de gevoeligheid die zij aan de dag moeten leggen om in te spelen op de behoeften van die klant en de door hen ervaren emotionele dissonantie, zwaar wegen bij de uitvoering van hun werk.

d) **Moeilijke klantenrelaties**

Klanten gedragen zich vaak onaangenaam, vijandig of irritant. Die gedragingen verzwaren het werk van de werknemers. Zij moeten er immers eerst in slagen de klant te bedaren vooraleer zij hem van dienst kunnen zijn of hem een verkoopproduct kunnen aanbieden. Uit een aantal onderzoeken blijkt dat deze factor bijdraagt tot een burn-out.

e) **Aard van de taken**

De repetitieve aard van de taken in zithouding en de ermee gepaard gaande eentonigheid kunnen een professionele burn-out doen ontstaan.

f) **Werklast**

Het aanzienlijke aantal oproepen draagt bij tot het creëren van intense psychologische druk en dus tot overbelasting. Overbelasting heeft allerlei gevolgen voor het welzijn van de werknemers. Enerzijds neemt de mate van arbeidsgebonden angst en depressie toe naarmate de werkdruk stijgt. Anderzijds leidt het aantal afgehandelde oproepen en de luttele seconden pauze tussen die oproepen ertoe dat de werknemers zich cynisch gaan gedragen ten opzichte van hun klanten, wat een voor burn-out kenmerkend gevoel van depersonalisatie doet ontstaan. Die arbeidsomstandigheden worden door de werknemers ervaren als beperkingen

disposent de CDI dans le but de contourner les obligations relatives à l'institution d'organes de représentation. Cette situation est également un facteur de pression pour les agents.

c) **Le travail émotionnel (dissonance émotionnelle)**

Il est attendu de la part des travailleurs qu'ils expriment des émotions appropriées face au client, qu'il s'agisse d'émotions positives ou d'émotions négatives. La dissonance émotionnelle est très importante. En effet, 82 % des opérateurs interrogés par la DiRECT ont indiqué que les exigences en termes d'émotions positives ou négatives à montrer au client, la sensibilité requise en vue de rencontrer les besoins de celui-ci et la dissonance émotionnelle ressentie constituent des contraintes qui pèsent sur la réalisation du travail des agents.

d) **Les relations-clients difficiles**

Les clients se montrent souvent désagréables, hostiles ou irritants. Ces comportements créent des contraintes pour les agents dans la réalisation de leur travail. En effet, les travailleurs doivent au préalable réussir à calmer le client avant de pouvoir se mettre à son service ou lui proposer un produit de vente. Plusieurs études montrent que ce facteur intensifie l'épuisement professionnel.

e) **La nature des tâches**

La nature répétitive des tâches en posture assise et la monotonie qui y est associée peuvent générer un épuisement psychologique professionnel.

f) **La charge de travail**

Le nombre important d'appels contribue à créer cette pression psychologique intense et donc une surcharge de travail. La surcharge de travail a diverses conséquences sur le bien-être des travailleurs. D'une part, plus cette charge de travail est élevée, plus le niveau d'anxiété et de dépression associées au travail est important. D'autre part, le nombre d'appels traités ainsi que les quelques secondes de pause entre chaque appel amènent les travailleurs à se comporter de manière cynique envers leurs clients, ce qui engendre un sentiment de dépersonnalisation, caractéristique de l'épuisement professionnel. Ces conditions de travail

waarmee hun meerderen geen rekening houden; die verwachten immers cijferresultaten.

g) *Werkorganisatie/werktijden*

De werknemers komen vaak in een persoonlijke conflictsituatie terecht, omdat de hiërarchie in een heel korte tijdsbestek een zekere gesprekskwaliteit eist. Ook moeten zij het hoofd bieden aan tegenstrijdige eisen. Hoe aanzienlijker die innerlijke conflicten, hoe groter de mate van arbeidsgebonden angst en depressie.

h) *Lawaai en risico's voor het gehoor*

Het werk in callcenters wordt vaak uitgevoerd in een kantoorlandschap (*open-plan*), waarbij de bureaus zo zijn geschikt dat een maximum aan beschikbare ruimte te gelde wordt gemaakt. Het niveau van omgevingslawaai in de werkruimte is over het algemeen hoog en vormt een probleem voor mensen die zich op hun werk moeten concentreren.

De operatoren worden niet alleen blootgesteld aan diffuus lawaai in het kantoorlandschap, maar ook aan het geluid dat ze via een niet altijd goed afgestelde de hoofdtelefoon rechtstreeks in het oor ontvangen. Dat (slecht afgestelde) geluidsniveau en akoestische schokken kunnen gehoorproblemen of zelfs doofheid bij de operatoren veroorzaken. Die schokken kunnen ook leiden tot stress bij de werknemers.

Europese blootstellingsnormen⁶ die in Belgisch recht zijn omgezet, worden in de callcenters niet altijd nageleefd.

i) *Lichamelijke risico's*

De belangrijkste lichamelijke risico's zijn spier- en skeletaandoeningen, die onder meer te wijten zijn aan de inrichting van de werkplek en het gecombineerd en langdurig gebruik van informatica- en telefonieapparatuur. Volgens 50 % van de door de DiOVA ondervraagde werknemers treedt in verschillende lichaamszones pijn aan het skelet en de spieren op.

⁶ Richtlijn 2003/10/EG van 6 februari 2003 betreffende de minimumvoorschriften inzake gezondheid en veiligheid met betrekking tot de blootstelling van werknemers aan de risico's van fysische agentia (lawaai), omgezet bij het koninklijk besluit van 16 januari 2006 betreffende de bescherming van de gezondheid en de veiligheid van de werknemers tegen de risico's van lawaai op het werk.

sont vécues par les travailleurs comme des contraintes qui ne sont pas prises en considération par les supérieurs, lesquels attendent des résultats chiffrés.

g) *L'organisation du travail / l'horaire de travail*

Les travailleurs se retrouvent souvent dans une situation de conflit personnel, car la hiérarchie exige une certaine qualité d'appel sur une très courte durée. Ils doivent également faire face à des demandes contradictoires. Plus ces conflits intérieurs sont importants, plus le niveau d'anxiété et de dépression liées au travail l'est également.

h) *Le bruit et les risques auditifs*

Le travail dans les centres d'appels s'organise souvent en plateaux (*open-space*) où les bureaux sont agencés afin de rentabiliser au maximum l'espace disponible. Le niveau de bruit ambiant dans l'espace de travail est généralement élevé et pose un problème aux agents qui doivent se concentrer sur leur travail.

Les opérateurs sont soumis non seulement au bruit diffus de ces plateaux (*open-space*), mais reçoivent également directement le son dans l'oreille via leur casque d'écoute qui n'est pas toujours bien ajusté. Le niveau sonore (mal ajusté) et les chocs acoustiques peuvent amener des problèmes auditifs voire la surdité chez les opérateurs. Ces chocs peuvent également entraîner du stress chez les travailleurs.

Des normes d'exposition européennes⁶ transposées en droit belge ne sont pas toujours respectées dans les centres d'appels.

i) *Les risques physiques*

Les principaux risques physiques sont les troubles musculo-squelettiques provenant notamment de l'agencement du poste de travail et de l'utilisation combinée et prolongée des appareils informatiques et de téléphonie. Pour 50 % des travailleurs interrogés par la DiRACT, les douleurs musculo-squelettiques apparaissent dans plusieurs régions du corps.

⁶ Directive 2003/10/CE du 6 février 2003 concernant les normes minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux risques dus aux agents physiques (bruit), transposée par l'arrêté royal du 16 janvier 2006 relatif à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés au bruit sur le lieu de travail.

4. Doel van dit voorstel van resolutie

Men kan niet om de vaststelling heen dat geen enkel politiek initiatief is genomen naar aanleiding van de publicatie van dit rapport in juni 2012, hoewel de DiOVA-conclusies actueel blijven. Daarom is dit voorstel van resolutie grotendeels geïnspireerd op de resultaten van dat onderzoek, en beoogt het de erin vervatte aanbevelingen te verwezenlijken.

Gezien de wetgevende ontwikkelingen inzake welzijn op het werk, met inbegrip van de psychosociale risico's, is het cruciaal om die werknemers behoorlijke en redelijke arbeidsomstandigheden te garanderen.

Met het oog daarop hebben verschillende deelnemers aan het door de DiOVA verrichte onderzoek en aan de door die instantie gevoerde gesprekken eraan herinnerd dat er een regelgeving betreffende welzijn op het werk bestaat, en dat de strikte toepassing ervan vanzelfsprekend een *conditio sine qua non* is voor ongeacht welke andere verbeteringsmaatregel. Zo verbiedt die regelgeving bijvoorbeeld de aan persoonlijke behoeften (toilet enzovoort) bestede tijd te controleren (er wordt op gewezen dat die praktijken jammer genoeg in verscheidene Belgische callcenters voorkomen).

Bovendien is het noodzakelijk de aan de werkomgeving gelieerde ergonomische factoren te controleren, alsook de inachtneming van de verplichtingen inzake werkdruk en de naleving van de werktijden en de hygiëne bij de callcenters.

Daarom moet worden gezorgd voor een betere sociale dialoog over de arbeidsomstandigheden in de callcenters; zulks is in het belang van de werknemers en de werkgevers. Uit het DiOVA-onderzoek blijkt immers dat echte opleidingsmogelijkheden, loopbaanplannen en een passende verloning de productiviteit, de rendabiliteit en de motivering van het personeel bevorderen, wat tevens de klanten en de werkgevers ten goede komt.

4. Objet de la présente proposition de résolution

Force est de constater qu'aucune initiative politique n'a été prise à la suite de la publication de ce rapport en juin 2012, bien que les conclusions de la DiRACT demeurent d'actualité. C'est pourquoi la présente proposition de résolution s'inspire largement des résultats de cette étude et vise à réaliser les recommandations qu'elle contient.

Vu les évolutions législatives en matière de bien-être au travail, en ce compris les risques psychosociaux, il est crucial de garantir à ces agents des conditions de travail décentes et raisonnables.

À cet effet, plusieurs participants aux recherches et discussions menées par la DiRACT ont rappelé qu'il existe une réglementation sur le bien-être au travail et que son application stricte est, bien entendu, un préalable à toute autre mesure d'amélioration. Cette réglementation prévoit, par exemple, l'interdiction du contrôle du temps consacré aux besoins personnels (toilettes, etc.), pratiques malheureusement relevées dans plusieurs centres d'appels belges.

Par ailleurs, il est nécessaire de vérifier les facteurs ergonomiques liés à l'environnement de travail, le respect de la charge de travail, le respect des heures de travail et de l'hygiène au sein des centres d'appels.

Il convient donc de mettre en place une meilleure concertation sociale sur les conditions de travail dans les centres d'appels et cela dans l'intérêt des travailleurs et des employeurs. En effet, il ressort de l'étude de la DiRACT qu'en offrant de véritables possibilités de formations aux travailleurs, en développant des plans de carrière et en octroyant une rémunération adéquate, la productivité, la rentabilité et la motivation des agents augmenteront au bénéfice des clients et du patronat.

Michel de LAMOTTE (cdH)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. wijst erop dat de sociale partners, in samenwerking met de internationale organisatie van bediendenvakbonden wereldwijd (UNI), zijn samengekomen van 19 tot 23 oktober 2015;

B. geeft aan dat in België momenteel meer dan 75 000 werknemers in callcenters werken;

C. attendeert op de beklagenswaardige werkomstandigheden van bepaalde werknemers in de callcenters;

D. wijst op de recente evoluties inzake psychosociale risico's en op de door de Belgische wetgever ingestelde preventiemechanismen ter zake;

E. stipt aan dat er in de sector van de callcenters een tekort aan personeel is en dat de regering beleidsverbintenissen is aangegaan om de werkgelegenheidsgraad op te trekken;

F. verwijst naar de aanbevelingen uitgaande van de sociale partners in het verslag dat door de Directie van het Onderzoek over de Verbetering van de Arbeidsomstandigheden (DiOVA) is opgesteld in april 2012;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. overleg te organiseren met de sociale partners om:

a) een paritair comité specifiek voor de callcenters op te richten, waarin onder meer de indienstneming van uitzendkrachten en de werkuren zullen worden besproken;

b) te analyseren en te evalueren of specifiek rekening moet worden gehouden met de psychosociale risico's in de callcenters waarbij onder meer de volgende maatregelen worden overwogen: (i) specifieke opleidingen over conflictbeheer en over de ontwikkeling van "soft skills" (empathie, standaardantwoorden enzovoort); (ii) maatregelen die gericht zijn op meer horizontale mobiliteit, dankzij een grotere polyvalentie van de operatoren; (iii) maatregelen om de werknemers te wijzen op de gehoorrisico's en opleidingen over het gebruik van telefoontoestellen.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant la mobilisation des partenaires sociaux, en collaboration avec l'organisation internationale rassemblant les syndicats d'employés à travers le monde (UNI), qui s'est déroulée du 19 au 23 octobre 2015;

B. considérant que plus de 75 000 travailleurs sont actuellement occupés dans des centres d'appels en Belgique;

C. considérant les conditions de travail déplorables de certains agents dans les centres d'appels;

D. considérant les évolutions récentes en matière de risques psychosociaux et les mécanismes de prévention mis en place par la législature belge à cet égard;

E. considérant la pénurie de travailleurs dans le secteur des centres d'appels et les engagements politiques du gouvernement d'augmenter le taux d'emploi;

F. considérant les recommandations formulées par les partenaires sociaux dans le rapport établi par la Direction de la recherche sur l'amélioration des conditions de travail (DiRACT) en avril 2012;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'organiser une concertation avec les partenaires sociaux en vue:

a) de créer une commission paritaire spécifique aux centres d'appels, dans laquelle les questions des engagements de travailleurs intérimaires et des horaires de travail seront notamment abordées;

b) d'analyser et d'apprécier la nécessité d'une prise en compte spécifique des risques psychosociaux dans les centres d'appels en envisageant notamment l'adoption des mesures suivantes: (i) des formations spécifiques sur la gestion des conflits et sur le développement des "soft skills" (empathie, réponses-type, etc.); (ii) des mesures visant à favoriser une mobilité horizontale, grâce à une plus grande polyvalence des opérateurs; (iii) des mesures de sensibilisation des travailleurs sur les risques auditifs et des formations concernant l'utilisation des postes téléphoniques.

2. een algemene inspectiecampagne te organiseren om toe te zien op de naleving van de wetgeving op het welzijn op het werk en om de psychosociale risico's in de callcenters na te gaan, alsook de nodige maatregelen te nemen (zoals waarschuwingen of sancties) om elke tekortkoming weg te werken.

19 oktober 2015

2. d'organiser une campagne d'inspection générale afin de contrôler le respect de la législation sur le bien-être au travail et les risques psychosociaux dans les centres d'appels et de prendre les mesures nécessaires (telles que des avertissements ou des sanctions) afin de mettre fin à tout manquement.

19 octobre 2015

Michel de LAMOTTE (cdH)