



Durch ein gemeinsam von der CFDT/Frankreich und der Gewerkschaftszentrale UGTT/Tunesien durchgeführtes Projekt konnten über 1.000 Callcenter-Beschäftigte als Mitglieder gewonnen werden



Aufbau globaler Verbindungen in Callcentern

Callcenter-Fachkräfte müssen im diesjährigen UNI-Aktionsmonat für Callcenter im Oktober unbedingt auf sich aufmerksam machen, um ihre Stellen zu sichern. Dabei soll vor allem auf die hohe Beschäftigungsunsicherheit der Arbeitnehmer in dieser Branche sowie auf die Notwendigkeit gewerkschaftlicher Organisation aufmerksam gemacht werden. Gewerkschaften rund um die Welt verweisen auf die Verbindung zwischen gut ausgebildeten und qualifizierten Kundenkontakt-Fachkräften, die unter angemessenen Bedingungen arbeiten, und guter Dienstleistung für den Kunden.

Durch Solidarität bekommt Pat seinen Job zurück

Oktober ist inzwischen traditionell der Monat globaler Aktivitäten für Kundenkontaktpersonal und wird von UNI Global Union organisiert. Das Motto des diesjährigen Callcenter-Organisierungsmonats ist:

Jetzt bist DU angesprochen - lass deine Stimme hören! Es geht um deinen Job.

Die Kampagne richtet sich sowohl an Callcenter-Beschäftigte, die bereits von Gewerkschaften vertreten werden, als auch an diejenigen, die nicht von Gewerkschaften vertreten werden - Es ist übrigens nie zu spät für einen Gewerkschaftsbeitritt!

UNI möchte zu einer aktiven Teilnahme an der Kampagne und zum Dialog zwischen den Gewerkschaften, die die Callcenter-Beschäftigten auf der ganzen Welt vertreten, anregen.

Diese Gewerkschaften setzen sich Tag für Tag für menschenwürdige Arbeit und Arbeitsschutz ein und kämpfen gegen die hohe Fluktuationsrate (die sogenannte "Abwanderungsquote"), schlechtes Arbeitsumfeld und mangelhafte technische Anlagen und Ausstattung.

Während des diesjährigen Aktionsmonats möchten wir vor allem auf die hohe Beschäftigungsunsicherheit, mit der diese Beschäftigten konfrontiert sind, aufmerksam machen.

Wir sind der Überzeugung, dass nur gut ausgebildete und hochqualifizierte Kundenkontakt-Fachkräfte, die unter angemessenen Bedingungen arbeiten, eine wirklich ausgezeichnete Dienstleistung für den Kunden erbringen können.



Durch die Solidarität seiner Arbeitskollegen bekam der Aktivist der britischen CWU, Pat Carmody, seinen Job in einem Londoner Callcenter zurück.

40 Personen versammelten sich vor dem Callcenter der Telemarketingagentur Pell & Bales in der Londoner Old Street, die unter anderem auch für die Hilfsorganisation Oxfam arbeitet, um gegen seine Entlassung zu protestieren.

Pat's "Vergehen" hatte darin bestanden, ein

gutes Wort für einen suspendierten Kollegen einzulegen. Die ganze Angelegenheit gelangte durch das Zutun von Vertretern beider Parteien bis zum britischen Parlament.

"Sie hatten einfach nicht mit dem Ausmaß an Empörung gerechnet, das Pat's Entlassung auslöste", so der CWU-Organisationssekretär John East.

Das nächste Ziel ist bessere Bezahlung. Dafür wird eine Kampagne mit einer großen 'Lohnerhöhungsparty' gestartet.

Wir, die Gewerkschaften, agieren auf globaler Ebene, da alle Kundenkontakt-Fachkräfte mit denselben Problemen konfrontiert sind - und zwar überall auf der Welt!

Wir reden von jungen Arbeitnehmern mit atypischen Beschäftigungsverträgen und Arbeitnehmern außerhalb traditioneller Schranken. Wir reden von Männern und Frauen, die oft sehr lange und unregelmäßige Arbeitstage haben und Tätigkeiten ausführen, die unter Umständen

monoton und repetitiv sind und kaum berufliche Aufstiegsmöglichkeiten bieten.

Für die Beschäftigten der Callcenter ist es oft nicht leicht, ihre Rechte ganz auf sich allein gestellt von den Unternehmen einzufordern. Sie brauchen die kollektive Unterstützung ihrer Kolleginnen und Kollegen, und sie müssen wissen, dass sie von Callcenter-Beschäftigten auf der ganzen Welt unterstützt werden. Dabei können wir helfen.

its-your-call.org



FOKUS AUF FRANZÖSISCHSPRACHIGE CALLCENTER:

Arbeiten für bessere Bedingungen

Die Aufmerksamkeit der Medien richtete sich bisher im Hinblick auf das erstaunliche Wachstum der Callcenterbranche hauptsächlich auf englischsprachige Anbieter und Outsource-Unternehmen in Ländern wie Indien.

Aber auch große französische Unternehmen, wie etwa Orange-France Télécom, sind Teil einer schnell wachsenden französischsprachigen Offshoring-Branche in Ländern wie Tunesien, Marokko und anderen Teilen des französischsprachigen Afrikas.

Es entstehen immer mehr große Callcenter-Betreiber wie Téléperformance, Transcom, Stream und Salombo, und die Gewerkschaften zeigen ihre Präsenz, indem sie diesen neuen Kundenkontaktfachkräften zur Seite stehen.

In **Tunesien** konnten durch ein gemeinsam von der CFDT/Frankreich und der Gewerkschaftszentrale UGTT/Tunesien durchgeführtes Projekt über 1.000 Callcenter-Beschäftigte als Mitglieder gewonnen werden.

Die Zusammenarbeit zwischen den Gewerkschaften in den beiden Ländern führte bereits zu Lohnverbesserungen und derzeit stehen die langen Arbeitstage (Kundenkontaktkräfte arbeiten dort bis zu 48 Std. pro Woche) und die nur wenig Sicherheit bietenden Arbeitsverträge im Brennpunkt. Die Gewerkschaften konnten das französische Soziallabel für Unternehmen für ihre Zwecke nutzen, um bei den Offshore-Betrieben Verbesserungen durchzusetzen.

"Die Menschen können nicht acht Stunden pro Tag am Stück und sechs Tage die Woche Telefonanrufe beantworten. Eine sozial verantwortliche Politik darf nicht an der Grenze der westlichen Länder aufhören", so Marcus Courtney von der UNI.

In **Marokko** spricht eine Callcenter-Beschäftigte mit der globalen Gewerkschaft IGB über die Arbeitsbedingungen in ihrem Land.

Die Branche wächst unheimlich schnell - in Casablanca gibt es bereits 300 Callcenter.

"Das Problem liegt in den Absichten der Investoren. Sie wollen aus den Mängeln der marokkanischen Arbeitsgesetzgebung Kapital schlagen", meint Laila Nassimi (in einem Interview mit Natasha David vom IGB).

"Junge Leute, die in dieser Branche arbeiten, verfügen über keinerlei Erfahrung und haben Angst davor, ihre Jobs zu verlieren, so dass sie sich so ziemlich alles gefallen lassen."



Marcus Courtney und Giedre Lelyte von der UNI mit Kampagnenmaterial für den diesjährigen Aktionsmonat in Callcentern

SITEL-Gewerkschaften protestieren gegen Stellenabbau

Kampf um Stellen bei SITEL

Gewerkschaften in Belgien und anderen europäischen Ländern protestieren gegen die Umstrukturierungspläne des Callcenter-Multis SITEL.

Hunderte von Stellen werden möglicherweise abgebaut, ohne dass für die Beschäftigten ein Umstrukturierungsplan ausgehandelt wurde. Belgische Mitgliedsorganisationen der UNI beteiligten sich an der Protestaktion, nachdem der Sitel-Konzernchef in den USA sich geweigert hatte, ein Abkommen zu unterzeichnen, das zwischen Gewerkschaften und der belgischen Geschäftsleitung ausgehandelt worden war.

Die Gewerkschaften möchten Entlassungen verhindern und über Arbeitsbedingungen reden.

Schließlich wandten sie sich mit ihrem Anliegen an das belgische Arbeitsministerium.

Sie stellen eine neue, junge Elite dar, aber alles hat seinen Preis.

"Wir werden zu Maschinen, zu Robotern. Viele von uns leiden unter Rückenschmerzen, Hörschäden, Depressionen, Migräne und aufgrund der Klimaanlagen sogar unter Rheuma."

Laila arbeitet für Sitel Maroc und sie half bei der gewerkschaftlichen Organisation des ersten Callcenters in Marokko mit. Der Arbeitgeber wollte Arbeitnehmervertreter wählen lassen, doch schließlich wurden Gewerkschaftswahlen mit einer einzigen Liste organisiert und 60% der Beschäftigten traten der Gewerkschaft bei.

"In der Arbeitsgesetzgebung ist diese neue Art von Beschäftigung nicht vorgesehen. Wir versuchen unseren Chefs beizubringen, dass wir Tarifverträge brauchen, die auf diese neue Realität eingehen."

www.its-your-call.org

UNI Global Union, Avenue Reverdil 8-10, 1260 Nyon/Schweiz
contact@uniglobalunion.org www.uniglobalunion.org