



Un proyecto de la CFDT de Francia y la central sindical UGTT de Túnez ha reclutado más de 1.000 trabajadores de telecentros



Crear vínculos globales en telecentros

Se está instando a los profesionales de telecentros a que se manifiesten en defensa de sus empleos en el Mes de Acción de UNI de este año en octubre. La meta es destacar el alto nivel de inseguridad encarado por los trabajadores del sector y la necesidad de organización sindical.

A través del mundo los sindicatos están cimentando la relación entre profesionales del servicio a la clientela - expertos y cualificados - y un buen servicio a la clientela.

Octubre se ha convertido en el mes tradicional de actividades globales para los trabajadores del servicio a la clientela y organizado por UNI Sindicato Global.

Este año el tema del Mes de Organización en el servicio a la clientela es:

¡Una llamada para TI! - ¡Manifiéstate! Se trata de tu empleo

Una meta fundamental de este mes de acción es destacar el alto nivel de inseguridad encarado por los trabajadores.

La campaña se dirige tanto al trabajador de telecentros representado, como al no representado. Es un llamamiento apropiado a la participación sindical.

UNI está animando a una presencia de campaña y al diálogo entre sindicatos que representan a trabajadores de telecentros a través del mundo.

Estos sindicatos obran cotidianamente por el trabajo decente y por la salud y la seguridad - y abordan elevados niveles de rotación de personal (la llamada "tasa de cancelación"), entornos de trabajo y equipos de mala calidad.

A nuestro juicio, para que los profesionales del servicio a la clientela - expertos y cualificados - puedan ofrecer el mejor servicio a la clientela, deben recibir buen trato.

Actuamos globalmente como sindicatos porque los profesionales del servicio a la clientela enfrentan problemas comunes - globalmente.



Pat recupera su puesto - Gracias a la solidaridad

Gracias a la solidaridad de sus compañeros de trabajo, Pat Carmody, activista del CWU, Reino Unido, recuperó su puesto en un telecentro de Londres.

40 compañeros se reunieron para protestar contra su despido ante el telecentro de Old Street de Pell & Bales, que trabaja con organizaciones éticas como Oxfam y Christian Aid.

¡El "delito" de Pat era haber defendido a un

compañero sancionado! El asunto incluso llegó al Parlamento del Reino Unido con apoyo de miembros de los dos partidos principales. "Sencillamente no esperaban que la indignación despertada por el despido de Pat alcanzase tal nivel", dijo John East, Secretario de organización del CWU.

El próximo objetivo es mejores salarios - campaña lanzada con un gran evento Pay Rise Party.

Hablamos de jóvenes trabajadores, de trabajadores con contratos de empleo atípicos y de trabajadores con ocupaciones fuera de los límites tradicionales.

Hablamos de mujeres y de hombres que a menudo trabajan horas largas y no reglamentadas, en empleos que pueden ser monótonos y repetitivos, con pocas oportunidades de promoción.

A los profesionales de telecentros les resulta difícil reivindicar solos sus derechos ante la empresa.

Necesitan el apoyo colectivo de sus colegas - y necesitan saber que cuentan con el apoyo de los trabajadores de telecentros del mundo entero.

Estamos aquí para ayudar.

its-your-call.org



ÉNFASIS EN LOS TELECENTROS FRANCÓFONOS

Obrar por mejorar las condiciones

La atención de los medios de información sobre el crecimiento pasmoso del sector de telecentros se ha concentrado esencialmente en los proveedores de externalización anglófonos en países como la India.

Ahora bien, importantes empresas francesas como Orange-France Telecom son parte de un sector de externalización (deslocalización) francófono en países como Túnez, Marruecos y otras partes del África francófona.

Están surgiendo importantes operadores de telecentros, v.g. Téléperformance, Transcom,

Stream y Salombo y los sindicatos hacen sentir su presencia ayudando a estos nuevos profesionales del servicio a la clientela.

En **Túnez** un proyecto de la CFDT de Francia y la central sindical UGTT de Túnez ha reclutado más de 1.000 trabajadores de telecentros en sindicatos.

La cooperación entre sindicatos en ambos países ya ha obtenido mejoras salariales y ahora se enfatizan las largas horas de trabajo (los teleconsejeros allí pueden trabajar hasta 48 horas semanales) y los contratos de empleo inseguros.

Los sindicatos han podido utilizar la marca social de Francia de las empresas para asegurar mejoras en sus operaciones extraterritoriales.

“Una persona no puede estar sentada ocho horas seguidas seis días por semana respondiendo al teléfono. Las políticas socialmente responsables no deben parar en las fronteras de los países occidentales”, dice Marcus Courtney de UNI.

En **Marruecos** una trabajadora de telecentros informa al sindicato global ITUC/CSI sobre las condiciones en su país.

Es un sector de rápido crecimiento, ya hay 300 telecentros en Casablanca.

“El problema son los motivos de los inversionistas, quieren explotar las insuficiencias en la legislación del trabajo de Marruecos”, dice Laila Nassimi (en una entrevista con Natasha David de la ITUC/CSI).

“Los jóvenes que trabajan en el sector no tienen experiencia y temen perder su empleo, así que están de acuerdo con todo.”



Marcus Courtney y Giedre Lelyte de UNI con parte del material de la campaña de este año para el Mes de Acción Global en Telecentros

Sindicatos de SITEL protestan ante despidos

Lucha por los empleos en SITEL

En Bélgica y en otros países europeos los sindicatos han estado protestando contra los planes de reestructuración de la multinacional de telecentros SITEL.

Se amenaza con centenares de despidos sin un plan de reestructuración negociado para los trabajadores. Las afiliadas belgas de UNI, eran parte de la acción de protesta luego de que el jefe de SITEL en Estados Unidos se negase a firmar en Bélgica un acuerdo concluido entre sindicatos y la dirección belga. Los sindicatos quieren evitar los despidos y hablar de las condiciones de trabajo. Presentaron su caso al Ministerio belga del Empleo.

Constituyen una elite joven y nueva - pero tiene su precio.

“Nos transformamos en máquinas, robots. Muchos de nosotros padecemos de dolores de espalda, pérdida de oído, depresión, migrañas y reumatismo debido al aire acondicionado.”

Laila trabaja en Sitel Maroc y ayudó a sindicalizar el primer telecentro de Marruecos. El empleador quería representantes en el lugar de trabajo pero las elecciones sindicales se organizaron con una lista única y 60% del personal se adhirió al sindicato.

“La legislación laboral no atiende a este tipo de trabajo nuevo. Estamos intentando hacer entender a nuestros jefes que necesitamos un convenio colectivo que corresponda a esta nueva realidad.”

www.its-your-call.org

UNI Sindicato Global, Avenue Reverdil 8 - 10, 1260 Nyon, Suiza
contact@uniglobalunion.org www.uniglobalunion.org