

DO 2007200803222

Vraag nr. 96 van mevrouw Maggie De Block van 28 april 2008 (N.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk en Gelijke Kansen:

Callcenters. — Arbeidsomstandigheden.

Blijkens een artikel in *Knack* van 6 februari 2008 over callcenters, blijkt dat de arbeidsomstandigheden en verloning in deze sector erg te wensen overlaten. Zo zouden de arbeidsomstandigheden erg stresserend zijn, onder meer omdat de temperatuur op de werkplaats te laag is, chefs onaangekondigd meeluisteren met de werknemers en allochtonen zich zelfs onder een andere, westerse naam moeten voorstellen aan de

DO 2007200803222

Question n° 96 de M^{me} Maggie De Block du 28 avril 2008 (N.) à la vice-première ministre et ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances:

Centres d'appel. — Conditions de travail.

Un article paru dans l'hebdomadaire «*Knack*» du 6 février 2008 dénonce les conditions de travail difficiles dans les centres d'appel ainsi que le faible niveau des rémunérations versées au personnel. L'auteur évoque ainsi un degré élevé de stress au travail, surtout dû à des températures trop basses sur les lieux de travail, à l'écoute — sans préavis — des conversations par les chefs et à la nécessité, pour les personnes

klanten die ze opbellen. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat het personeelsverloop in de sector groot is en het ziekteverzuim ver boven het gemiddelde ligt.

1.
 - a) Worden er bij callcenters controles verricht inzake de temperatuur van de werkplaats?
 - b) Welke sanctie kan een werkgever krijgen indien blijkt dat het personeel moet werken in een te koude werkomgeving?
2.
 - a) Kan een werkgever een allochtone werknemer dwingen om een andere, westerse naam aan te nemen aan de telefoon?
 - b) Welk verhaal heeft de werknemer hiertegen en welke sanctie kan de werkgever oplopen?
 - c) Kan dergelijke praktijk worden bestempeld als een daad van discriminatie?
3.
 - a) Heeft de werkgever van een callcenter het recht om onaangekondigd mee te luisteren wanneer een werknemer gesprekken met klanten voert?
 - b) Welk verhaal heeft de werknemer tegen deze praktijken?
4.
 - a) Blijkt uit controles dat de arbeidstijdenwet in callcenters niet wordt nageleefd?
 - b) Hoe overweegt u er in de toekomst op toe te zien dat er wel volgens het boekje wordt gewerkt?
5. Overweegt u de algemene controles inzake de arbeidsomstandigheden bij callcenters op te drijven?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk en Gelijke Kansen van 21 augustus 2008, op de vraag nr. 96 van mevrouw Maggie De Block van 28 april 2008 (N.):

Gelieve hierna de antwoorden op de gestelde vragen te willen vinden.

Wat het Toezicht Welzijn op het Werk betreft is er op heden geen aanleiding geweest om in callcenters gerichte preventieve controles in te stellen met betrekking tot de naleving van de voorschriften van de wet op het welzijn en haar uitvoeringsbesluiten en zeker niet wat betreft de bepalingen inzake het arbeidsklimaat en meer bepaald de temperatuur in de werkplaats. Voor zover ons bekend werden er bij de regio-

d'origine étrangère, de se présenter sous un nom occidental aux clients qu'ils appellent. Il ne faut dès lors pas s'étonner de constater dans ce secteur une rotation particulièrement importante du personnel ainsi qu'un absentéisme nettement supérieur à la moyenne.

1.
 - a) Contrôle-t-on la température des lieux de travail dans les centres d'appel?
 - b) Quelle sanction un employeur peut-il se voir infliger s'il apparaît que le personnel doit travailler dans un environnement trop froid?
2.
 - a) Un employeur peut-il obliger un travailleur d'origine étrangère à se présenter au téléphone sous un nom occidental?
 - b) Quelles sont les possibilités de recours du travailleur contre ce type de mesures et quelle sanction l'employeur peut-il se voir infliger?
 - c) Peut-on qualifier ces pratiques d'actes discriminatoires?
3.
 - a) L'employeur d'un centre d'appel a-t-il le droit d'écouter sans avertissement les conversations téléphoniques engagées par un membre du personnel avec des clients?
 - b) Quelles sont les possibilités de recours du travailleur contre ce type de mesures?
4.
 - a) A-t-on constaté, lors de contrôles, le non-respect de la loi sur les temps de travail dans certains centres d'appel?
 - b) Comment envisagez-vous, à l'avenir, de veiller au respect des règles en matière de travail?
5. Envisagez-vous un renforcement des contrôles généraux relatifs aux conditions de travail dans les centres d'appel?

Réponse de la vice-première ministre et ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances du 21 août 2008, à la question n° 96 de M^{me} Maggie De Block du 28 avril 2008 (N.):

Veillez trouver ci-dessous les réponses aux questions posées.

Pour ce qui concerne le Contrôle du Bien-être au travail, il n'y a pas eu lieu à ce jour d'effectuer, dans les centres d'appel, des contrôles à caractère préventif portant sur le respect de la loi sur le bien-être et ses arrêtés d'exécution, et certainement pas sur les dispositions relatives à l'ambiance de travail ni plus précisément sur la température dans les lieux de travail. À notre connaissance, les directions régionales du

nale directies van de algemene directie Toezicht Welzijn op het Werk evenmin schriftelijke klachten ingediend met betrekking tot deze aspecten.

De effectieven van de algemene directie Toezicht Welzijn op het Werk zijn ontoereikend om enkel op basis van persartikels onderzoeken in te stellen in sectoren waar de inherente risico's inzake het welzijn van de werknemers ogenschijnlijk minimaal zijn en waarbij noch uit de statistieken van de arbeidsongevallen van het Fonds voor Arbeidsongevallen, noch uit deze van het Fonds voor beroepsziekten het tegendeel zou blijken.

Indien een inspecteur tijdens een controle inbreuken vaststelt op de voorschriften van de wet op het welzijn en haar uitvoeringsbesluiten kan hij of zij overeenkomstig de voorschriften van de wet op de arbeidsinspectie (wet van 16 november 1972), rekening houdend met de ernst van de inbreuken en de gevolgen ervan voor het welzijn van de werknemers, beslissen tot het nemen van volgende maatregelen:

- een schriftelijke waarschuwing met al dan niet het opleggen van een termijn voor remediëren van de vastgestelde tekortkomingen;
- een stopzetting van toestellen en activiteiten alsmede het verbod om werknemers op de werkplaats toe te laten. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt kan de werkgever binnen de tien dagen beroep aantekenen bij de minister van Werk. Het beroep heeft geen schorsende werking en wordt behandeld binnen de 60 dagen;
- het opstellen van een proces-verbaal van overtreding, dat voor verder gevolg wordt overgemaakt aan de Arbeidsauditeur en/of de procureur des Konings.

De sancties (geldboeten of gevangenisstraffen) in verband met inbreuken op de regelgeving zijn opgenomen in de voorschriften van de titel van de wet op het welzijn van 4 augustus 1996.

Het dwingen van een allochtoon om een andere, westerse naam aan te nemen kan bestempeld worden als een daad van discriminatie. De werknemer kan hiervoor klacht indienen bij het centrum voor gelijke kansen en racismebestrijding of bij de algemene directie Toezicht sociale wetten. Uitgebreide informatie hierover is te vinden op de site www.werk.belgie.be van de FOD WASO.

De wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, *in casu* artikel 109ter D inzake de geheimhouding van telecommunicatie verbiedt derden kennis te nemen en gebruik te maken van gegevens die door telecommunicatie worden overgebracht, behoudens toestemming van alle personen die bij de communicatie betrokken zijn.

Contrôle du Bien-être au travail n'ont d'ailleurs reçu aucune plainte écrite relative à ces aspects.

Les effectifs de la direction générale Contrôle du Bien-être au travail ne sont pas suffisants pour permettre d'entreprendre des contrôles sur la seule base d'articles de presse, dans des secteurs où les risques relatifs au bien-être au travail sont manifestement minimes, ce qui est encore corroboré par les statistiques des accidents de travail du Fonds des accidents du travail et celles du Fonds des maladies professionnelles.

Lorsqu'au cours d'un contrôle, un inspecteur constate des infractions aux prescriptions de la loi relative au bien-être des travailleurs et à ses arrêtés d'exécution, il peut, conformément aux prescriptions de la loi concernant l'inspection du travail (loi du 16 novembre 1972), décider de prendre les mesures suivantes, en fonction de la gravité des infractions et de leurs conséquences sur le bien-être des travailleurs:

- donner un avertissement écrit, avec ou non fixation d'un délai pour remédier aux manquements constatés;
- ordonner l'arrêt d'appareils et d'activités, ainsi qu'interdire l'accès des travailleurs au lieu de travail; lorsqu'il est fait usage de cette possibilité, l'employeur peut faire appel de la décision auprès du ministre de l'Emploi. L'appel n'a pas d'effet suspensif, et doit être traité dans les 60 jours;
- dresser, en cas d'infraction, un procès-verbal qui sera transmis pour suites utiles à l'Auditeur du travail et/ou au procureur du Roi.

Les sanctions (amendes ou peines d'emprisonnement) prévues en cas d'infractions à la réglementation sont contenues dans le chapitre XI de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs.

Obliger un allochtone à se présenter sous un nom occidental peut être qualifié d'acte discriminatoire. Le travailleur peut pour de tels faits, porter plainte auprès du Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme, ou auprès de la direction générale Contrôle des lois sociales. On peut trouver des informations détaillées à ce sujet sur le site web www.emploi.belgique.be du SPF ETCS.

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, article 109ter D relatif au secret des télécommunications, interdit aux tiers de prendre connaissance et de faire usage des données transmises par voie de télécommunications, sauf consentement de toutes les personnes concernées par la communication.

De collectieve arbeidsovereenkomst nr. 81 van 26 april 2002 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de controle op de elektronische on-line communicatiegegevens verzoekt het recht van de werkgever om controle uit te oefenen op het gebruik van communicatiemiddelen door de werknemers met het recht van de werknemers op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer.

De werknemers moeten op de hoogte zijn van de manier waarop de elektronische communicatie door de werkgever mogelijk zal worden gecontroleerd.

Tegen deze achtergrond en wanneer het onderwerp en de inhoud van de elektronische on-line communicatiegegevens een beroepsmatig karakter hebben dat door de werknemer niet in twijfel wordt getrokken, zal de werkgever zonder enige procedure kennis kunnen nemen van deze gegevens. De goede werking van de onderneming moet gewaarborgd blijven.

Mutatis mutandis geldt deze regel ook voor het mee beluisteren van gesprekken met klanten.

In dit verband verwijs ik u naar mijn antwoord op vraag nr. 71 (zie: blz. 7599).

TSW zal de controles in de callcenters verderzetten, net als in alle andere sectoren.

Gelieve hierna een overzicht te willen vinden van het aantal controles en vaststellingen die door het Toezicht op de Sociale Wetten werden gedaan.

Er werden 42 dossiers (onderzoeken) behandeld.

Volgende waarschuwingen werden gegeven:

- 4 arbeidsreglement;
- 2 sociale documenten;
- 1 uitzendarbeid;
- 1 feestdagen;
- 2 bedrijfsorganisatie (EB02).

Volgende regularisaties werden doorgevoerd:

- betaling loon: 2 regularisaties voor 46 werknemers voor 33 958 euro;
- arbeidswet: 4 regularisaties voor 11 werknemers voor 618 euro;
- arbeidsreglement: 4 regularisaties;
- eindejaarspremie: 1 regularisatie voor 1 werknemer voor 1 096 euro.

Volgende Pro Justitia's werden opgesteld:

- betaling loon: 7 PJ's voor 42 werknemers;

La convention collective de travail n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électroniques en réseau, vise à concilier le droit de contrôle de l'employeur sur l'utilisation par ses travailleurs des moyens de communication électroniques, et le droit des travailleurs à la protection de leur vie privée.

Les travailleurs doivent être informés de la manière dont l'employeur pourra effectuer le contrôle des données de communication électroniques.

Dans ce contexte, lorsque des données de communication électronique ont par leur objet et leur contenu, un caractère professionnel que le travailleur ne peut mettre en doute, l'employeur peut en prendre connaissance sans une quelconque procédure. Le bon fonctionnement de l'entreprise doit être assuré.

Cette règle vaut également, *mutatis mutandis*, pour l'écoute de conversations.

Pour davantage d'informations à ce sujet, je vous renvoie à ma réponse à la question n° 71 (voir: p. 7599).

Le CLS poursuivra les contrôles dans les centres d'appel, tout comme dans tous les autres secteurs.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du nombre de contrôles et de constatations effectués par le Contrôle des lois sociales.

Le nombre de dossiers traités (enquêtes) s'est élevé à 42.

Des avertissements ont été donnés comme suit:

- 4 règlement de travail;
- 2 documents sociaux;
- 1 travail intérimaire;
- 1 jours fériés;
- 2 organisation professionnelle (EB02).

Les régularisations suivantes ont été effectuées:

- paiement de la rémunération: 2 régularisations pour 46 travailleurs pour 33 958 euros;
- loi sur le travail: 4 régularisations pour 11 travailleurs pour 618 euros;
- règlement de travail: 4 régularisations;
- prime de fin d'année: 1 régularisation pour 1 travailleur pour 1 096 euros.

Les Pro Justitia suivants ont été dressés:

- paiement de la rémunération: 7 PJ pour 42 travailleurs;

- opstellen individuele rekening: 1 PJ voor 733 werknemers;
- studentencontract: 7 PJ's voor 42 werknemers;
- dimona: 8 PJ's voor 775 werknemers.

Tegen 6 firma's werd Pro Justitia opgesteld.

Totaal waarschuwingen: 10.

Totaal regularisaties: 14.

Totaal PJ's: 23.

- établissement du compte individuel: 1 PJ pour 733 travailleurs;
- contrat d'étudiant: 7 PJ pour 42 travailleurs;
- dimona: 8 PJ pour 775 travailleurs.

Il a été dressé Pro Justitia à charge de 6 firmes.

Total des avertissements: 10.

Total des régularisations: 14.

Total des PJ: 23.