



Declaración conjunta de las organizaciones sindicales presentes en la Conferencia internacional sobre los Centros de llamadas, celebrada del 19 al 21 de noviembre en Tours.

Nuestra patronal globaliza la precariedad, los métodos de gestión y la explotación de las trabajadoras y trabajadores. En respuesta, las trabajadoras y trabajadores de los Centros de llamadas se organizan para defender sus intereses comunes, los salarios, las condiciones de trabajo y las libertades sindicales.

Los Centros de llamadas desempeñan un papel importante en la vida económica y social de nuestros países. Pero, como escribimos en el Foro Social Mundial de Dakar en 2011: «En lugar de hablar de crecimiento, queremos hablar de desarrollo y en lugar de hablar de crear valores, queremos ver una distribución diferente de la riqueza. Queremos que estas riquezas creadas en nuestros países vuelvan al lugar donde fueron producidas por el trabajo y no vuelvan a enriquecer a los accionistas de las multinacionales que nos emplean».

En varios países, nuestro sector, el BPO, es uno de los principales empleadores y, sin embargo, la profesión es a menudo menospreciada y víctima de una rotación por culpa de empleadores codiciosos que se niegan a anteponer las personas a sus beneficios.

¡ Rechazamos el dumping social !

Afirmamos un trabajo de calidad para l@s emplead@s, realizado con dignidad y respeto a nuestras identidades. Exigimos unas condiciones y una organización del trabajo respetuosas con el ser humano, salarios que nos permitan vivir y mantener a nuestras familias, sea cual sea el país o el territorio en el que trabajemos.

Nos negamos a que utilicen nuestros puestos de trabajo como líneas de ajuste en sus planes de ahorro o desarrollo. La concentración del sector en los últimos años ha acentuado la presión sobre los precios y las deslocalizaciones cada vez más lejanas, sin preocuparse por l@s emplead@s.

La llegada de la Inteligencia Artificial no debe ser una fuente de ahorro ni una reducción del empleo, sino un medio para mejorar la calidad de vida de l@s trabajador@s. Debe conducir a una generalización de la reducción de la jornada laboral y a una gestión de las llamadas más flexible, menos cronometrada y más cualitativa. Por otra parte, nos negamos a retroceder 20 años atrás con guiones que hay que leer como máquinas y una invisibilización de nuestra identidad mediante el tratamiento de la voz. Después de l@s trabajador@s del sector, la fuente de beneficios que podría generar la IA debe dirigirse sobre todo a la satisfacción del cliente. Rechazamos la automatización o invisibilización del humano en la relación con el cliente. Por el contrario, exigimos que sea más inclusiva para las personas con deficiencias auditivas o visuales. Por último, tanto el sector como los poderes públicos deben tener en cuenta el interés común que podría resumirse en salvaguardar nuestro planeta en el desarrollo de la IA. Tanto en términos de necesidad de energía/agua como en el uso de recursos naturales para fabricar objetos digitales.

¡No a la represión sindical !

En cuanto a las libertades sindicales, hemos visto que queda mucho camino por recorrer antes de que cada trabajadora y trabajador alrededor del mundo pueda expresarse y defender sus derechos libremente. En este contexto, vamos a reforzar nuestra cooperación haciendo campaña sistemáticamente para denunciar estos métodos dignos de otra época. También emprenderemos acciones legales contra las empresas matrices de multinacionales que no respeten este derecho elemental, así como a los mandantes, ya sea a través de su dirección sino también a través de los órganos de representación del personal. Por último, utilizaremos el derecho para un determinado número de empresas a través del deber de vigilancia para garantizar notablemente el cumplimiento de las normas de la OIT.

¡ Un debate enriquecedor !

La conferencia, celebrada los días 19, 20 y 21 de noviembre, fue una oportunidad clave para crear intercambios y experiencias entre emplead@s de centros de llamada de todos los países. Tod@s consideramos que estos intercambios deben continuar, para permitir a la clase trabajadora de este sector lograr grandes avances sociales frente a las multinacionales.

Decisiones para construir un futuro diferente :

Frente a una patronal organizada a escala mundial, las organizaciones abajo firmantes trabajarán para :

- organizar redes multinacionales de intercambio de información, apoyo y asistencia mutua
- crear comités de trabajo sobre herramientas de trabajo, enfermedades profesionales ...
- desarrollar la formación o la asistencia para el desarrollo sindical en todos los países
- seguir ejerciendo presión a través de los organismos europeos o mundiales y en los medios de comunicación para obtener la libertad sindical
- emprender acciones legales contra las multinacionales siempre que sea posible y necesario.

Argentine : CTA - Autonome

Eduardo Moyano - eduardo_moyano@yahoo.com.ar

Belgique :

- Centrale Nationale des Employés de la CSC

Claude Lambrechts - <https://www.lacsc.be/cne>

- Syndicat des Employés, Techniciens et Cadres de la FGTB – SETCA

Rudy Pirquet - <https://www.setca.org/>

Cameroun : SYNTIC

Corneille Koungou - koungou_corneille@hotmail.com

Espagne : CGT Telemarketing

Cristina Garcia Tejada - sector@cgt-telemarketing.es

France

- Fédération CGT des Sociétés d'Etudes – France

Xavier Burot - <http://www.soc-etudes.cgt.fr/>

- Fédération SUD PTT - Solidaires - France

Frédéric Madelin - <https://www.sudp2st.org>

Italie : Confederazione Unitaria di Base – CUB

Monica Caprani - cub.legnano@gmail.com

Inde : UNITE

Alagunambi Welkin - Uniteitorg@gmail.com

Philippine : BPO Industry Employees Network

Mylene Cabalona - m.cabalona@protonmail.com

Portugal : STCC

Nuno Geraldès - Nuno.geraldes@gmail.com

Maroc : Union Marocaine du Travail

Ayoub Saoud - fncamo@gmail.com

Mozambique : SINTRACCMO

Amandio Barros - amandiobarros1@gmail.com

Salavador : Labor Dignity

Danna Herrera - labordignity@protonmail.com

Tunisie : Union Générale Tunisienne du Travail – UGTT

Ali Ourak - <http://www.ugtt.org.tn/fr/>

