



# Réseau International des Centres d'Appel

Fait à Tunis, le 25 mars 2015

## DECLARATION DE TUNIS

En période de crise économique, ce sont toujours les populations déjà fortement fragilisées, qui sont exposées les premières aux effets des politiques d'austérité. Dans ces populations, on retrouve les jeunes, les migrant-e-s, et les femmes, ces dernières ont la particularité de cumuler parfois ces trois caractéristiques et donc d'être particulièrement impactées.

Les politiques gouvernementales mises en œuvre en Europe comme ailleurs ignorent tous les effets différenciés de la crise selon le sexe, effets qui viennent renforcer et donc aggraver une situation déjà inégalitaire sur le terrain de l'emploi.

D'après nos patrons, les centres d'appel seraient exemplaires dans le domaine de l'égalité professionnelle !

Les centres d'appel comptent une majorité de femmes, même si la crise tend à rééquilibrer le rapport numérique.

Pour autant, cette prédominance féminine se traduit dans les faits de différentes manières. Les femmes sont :

- Majoritaires parmi les temps partiels puisque généralement ce sont les femmes qui sacrifient leur carrière professionnelle afin de prendre en charge les responsabilités familiales. Il faut noter aussi que la plupart des métiers (*caisse, vente, restauration, service à la personne ou de nettoyage, ...*) où le temps partiel est imposé ou qui connaissent une grande segmentation du temps de travail sont majoritairement occupés par des femmes.
- Majoritaires en situation de prise et d'émission d'appel alors que plus on monte dans la hiérarchie, et plus les hommes sont nombreux. Si on compte 65% de femmes parmi les télé-conseiller-e-s, on tombe à 50% parmi les superviseurs... et un nombre extrêmement faible parmi les chefs d'entreprises !
- Majoritaires parmi les bas salaires ! Les écarts salariaux femmes-hommes, notamment à la base de l'échelle sociale, sont limités par le fait que dans nos métiers, les salaires ne décollent guère des minimas. Par contre si on regarde le classement des plus gros salaires montre plus de 70% d'homme...
- Majoritaires à travailler à temps partiel alors que les femmes souhaitent pour la plupart à temps plein.

- Majoritaires dans les emplois sous rémunérés, avec des mauvaises conditions de travail (*horaires élargies, flexibilité, qualifications non reconnues, peu de perspectives de carrière, etc.*) alors qu'elles aspirent à vivre correctement, majoritaires au chômage alors qu'elles souhaitent travailler...

Etrangement cela ne s'applique pas qu'à notre secteur puisque ce constat peut être fait dans presque tous les métiers...

Créée en 2000, la Marche mondiale des femmes est un mouvement international qui rassemble, dans le monde entier, des organisations, des syndicats et des associations féministes. Elle agit pour éliminer les causes à l'origine de la pauvreté et de la violence envers les femmes, et déclare « *tant que toutes les femmes ne seront pas libres nous serons en marche* ».

Après 2000, 2005 et 2010, 2015 sera la 4<sup>e</sup> édition de la Marche mondiale des femmes. Elle a démarré le 8 mars, journée internationale de lutte pour les droits des femmes. Elle se conclura par un rassemblement international au Portugal, à Lisbonne, le 17 octobre. Etape après étape, les femmes se regroupent dans la diversité de leurs expériences, de leurs cultures ; mais elles se mobilisent avec un objectif commun pour dire les inégalités et les discriminations qu'elles subissent au quotidien, mais aussi leurs luttes et leurs résistances et leur exigence d'un monde basé sur la paix, la justice, l'égalité, la liberté et la solidarité, d'un monde débarrassé de la domination patriarcale !

Au Nord comme au Sud, les droits des femmes sont menacés voire remis en cause. La crise capitaliste aggrave précarisation, chômage et privatisation des services publics, ce qui affecte en premier lieu les femmes. En même temps, pouvoirs d'Etats et intégrismes religieux tentent d'imposer leurs choix patriarcaux aux femmes et de les renvoyer au foyer et à la procréation.

Dans la crise financière et économique mondiale actuelle, les États, subordonnés aux intérêts du capital financier et des multinationales, abandonnent les populations pour se porter au secours des marchés et refusent un autre partage des richesses. Les décideurs économiques mondiaux (*Banque mondiale, Banque Centrale Européenne et Fonds Monétaire International*)

n'ont posé aucun geste concret permettant d'espérer un « *changement de cap* » dans leurs orientations. Dans ce contexte, les problèmes de pauvreté et de violences envers les femmes augmentent, violences particulièrement dramatiques pendant les conflits guerriers dont le nombre ne cesse de croître.

Dans le monde, les femmes subissent de plein fouet les conséquences de cette crise. Les droits acquis par les luttes sont aujourd'hui menacés. Au travail, l'égalité n'est toujours pas au rendez-vous : inégalités salariales, temps partiel imposé, précarité et emplois sous-payés... Les femmes sont davantage au chômage... Dans la famille, la charge des enfants et des tâches ménagères reste peu partagée...

### ***Joignons nos pas à ceux de la marche***

Ensemble, marchons pour obtenir des nouveaux droits qui feront avancer tout le monde :

- La possibilité pour tout-e salarié-e à temps incomplet qui le souhaite de passer à temps complet
- Un recrutement préférentiel pour les femmes dans les secteurs où elles sont sous-représentées,

**Sans prise de conscience et mobilisation des salarié-e-s, du privé comme du public, l'égalité femmes-hommes en matière salariale restera en panne !**

**Voilà pourquoi les syndicats CNE CSC (Belgique), CGT FSE et SUD PTT (France), UGTT (Tunisie), UMT (Maroc), ... s'inscrivent largement dans un engagement envers les femmes, contre les inégalités au travail et plus généralement dans les initiatives contre tous les discriminations, les violences faites aux femmes.**

notamment chez les cadres et dans les secteurs techniques

- La prise en compte en totalité des congés de maternité et des congés parentaux pour la promotion et la retraite
- La mise en place de méthodes de comparaison des emplois permettant de reconnaître toutes les compétences des emplois à prédominance féminine, dont les qualifications ne sont pas reconnues aujourd'hui
- Des mesures plus contraignantes pour les entreprises et la Fonction publique pour parvenir à la résorption des inégalités professionnelles entre les hommes et les femmes
- Le développement d'un service public d'accueil d'enfants suffisamment près des lieux d'habitation, des crèches, des services de proximité et de maintien de l'autonomie.
- La prise en compte des temps physiologiques dans le temps de travail effectif.
- L'intégration dans les plannings de production des contraintes familiales.

