



Lignes Directrices Européennes POUR LES CENTRES DE CONTACT CLIENTS



Dans le cadre du dialogue social, les partenaires sociaux - UNI-Europa et l'European Telecommunication Network Operators Association (ETNO) — ont convenu de lignes directrices pour les activités des centres de contact clients dans le secteur des télécoms. Ces Lignes directrices sont incluses dans l'accord ci-après, conclu par les partenaires sociaux.

Comité de dialogue social dans les télécommunications

Les centres de contact clients constituent une activité importante du secteur des télécommunications et assurent principalement les prestations de vente, d'après-vente et de gestion des réclamations.

L'UNI et l'ETNO, les partenaires sociaux du secteur, entendent coopérer pour mettre au point des stratégies qui incitent ces centres à mettre en vigueur les principes d'emploi de qualité et de prestations de services de haut niveau.

L'UNI et l'ETNO souhaitent que toutes les parties prenantes de la société partagent les bénéfices d'une croissance continue de l'activité des centres de contact clients.

Les centres de contact clients qui se montrent soucieux d'assurer la satisfaction au travail et le développement de leurs employés représentent l'avenir de l'activité. Un tel engagement contribuera à assurer le haut niveau de qualité de service qu'exigent les clients. L'UNI

et l'ETNO partagent un objectif commun, celui d'assurer la stabilité de l'emploi dans les centres de contact clients. Ils ont, tout particulièrement, un intérêt commun à encourager l'investissement dans la formation et le développement des compétences.

Le travail de professionnel du service clientèle est généralement soumis à un rythme rapide et à des conditions contraignantes. Les professionnels du service clientèle doivent détenir des compétences de haut niveau dans le domaine de la communication et de la résolution de problèmes. Ils doivent connaître parfaitement les produits et les services qu'ils vendent. Ils doivent être en mesure d'utiliser de multiples bases de données qui stockent et organisent la collecte d'informations. Celles-ci, doivent être faciles d'accès de manière à fournir un service de qualité au client. Experts de recherche d'informations en ligne, ces professionnels offrent une prestation d'une valeur considérable au client.

L'attachement de l'entreprise et de ses salariés à une organisation plus souple est un élément essentiel de réussite des centres de contact clients. Cette souplesse est indispensable pour satisfaire les exigences des clients et garantir le succès des centres de contact clients. Elle peut également contribuer à assurer de bonnes conditions de travail aux employés. Une approche souple du recrutement et de la gestion du personnel implique l'emploi de collaborateurs d'âges différents pouvant s'adapter au mieux aux nécessités de présence dans le centre.

De plus, des employés qui se sentent bien et en sécurité dans leur travail s'engagent davantage vis-à-vis du client et de l'entreprise.

Donc, les entreprises devraient étudier la manière d'aider leurs employés à alléger la pression due à la recherche d'un équilibre entre le travail et les responsabilités familiales.



La qualité du service clientèle et la disponibilité d'emplois de qualité dépendent des investissements effectués dans ce secteur d'activité, notamment des efforts déployés pour recruter et retenir les meilleurs professionnels du service clientèle, leur assurer une formation et un développement constant des compétences, ainsi que des possibilités de réorientation professionnelle et des perspectives d'avancement.

Les présentes lignes directrices constituent un ensemble de principes généraux relatifs à l'activité de service de contact clients. Elles sont destinées à fixer une norme de haut niveau et à mettre en lumière les centres de contact clients qui appliquent les principes essentiels ici énoncés.

Nous sommes convaincus que ceux qui adhéreront à ces lignes directrices deviendront des leaders dans le secteur et seront en tant que tels attractifs pour les usagers, les partenaires commerciaux, les salariés potentiels, les agences pour l'emploi, leurs clients et la société.

Notre objectif est d'encourager tous les employeurs qui gèrent les centres de contact clients à adhérer à ces lignes directrices.



Principes fondamentaux

- ▶ Prestation d'un service clientèle d'excellente qualité, répondant aux attentes des clients.
- ▶ Offre de conditions de travail de haute qualité.
- ▶ Objectifs de performance basés sur une approche qui inclut la qualité de l'appel et la satisfaction du client, ainsi que sur des mesures quantitatives de la maîtrise de l'appel et de sa durée de traitement.
- ▶ Application des meilleures pratiques dans les systèmes de service client, la gestion des connaissances et les technologies, afin d'améliorer le service offert aux clients.
- ▶ Priorité, chaque fois que possible, au maintien et à la reconversion des personnels existants en cas de passage à de nouvelles technologies ou de nouveaux produits exigeant de nouvelles compétences ou qualifications.
- ▶ Gestion des personnels répondant à des normes d'excellence et incluant un suivi personnalisé, des évaluations ainsi que des plans de formation et de développement, portant notamment sur les politiques et pratiques dans le domaine de la formation des cadres et des chefs d'équipes, en particulier dans le domaine de la gestion du stress.
- ▶ Une organisation du travail qui prend en compte les attentes des représentants des travailleurs et des comités d'entreprise, la législation nationale et les conventions collectives afin de permettre la communication des changements intervenant dans la politique de l'entreprise et le développement des produits avant la mise en oeuvre de ces changements.
- ▶ Information et consultation des représentants des travailleurs concernés au sujet des stratégies et des politiques du centre de contact clients.
- ▶ Des niveaux d'effectifs et des horaires de travail assurant un bon équilibre entre les besoins des clients et ceux des employés des centres de contact clients.
- ▶ L'application de toutes les dispositions pertinentes des législations européennes et nationales ainsi que des conventions et accords collectifs.
- ▶ Le respect des normes fondamentales du travail telles que définies dans la déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail.
- ▶ Les travailleurs des centres de contact clients doivent être informés de tout dispositif de surveillance de la performance susceptible d'être installé.
- ▶ Les travailleurs des centres de contact clients ont le droit d'adhérer à un syndicat, y compris le droit de communiquer avec les syndicats et les comités d'entreprise et de recevoir des informations de leur part, conformément aux lois et conventions collectives pertinentes.



UNI GLOBAL UNION est le syndicat mondial des compétences et des services. Nous représentons 900 syndicats et 20 millions de travailleurs dans le monde.

UNI ICTS – Technologies d'information et de communication et des services :

icts@uniglobalunion.org

+41 22 365 21 00

www.uniglobalunion.org

ETNO est l'association professionnelle européenne des principaux opérateurs de télécommunications.

etno@etno.be

Tel: + 32 2 219 3242

www.etno.eu

Avantages

L'UNI et l'ETNO considèrent que la mise en application des principes susmentionnés est bénéfique à la fois pour les professionnels du service clientèle et pour les entreprises qui les emploient, ainsi que l'illustre le tableau ci-après.

Professionnels du service clientèle

- ▶ Satisfaction à fournir un service de qualité.
- ▶ Bénéfices d'une formation appropriée.
- ▶ Perspectives de carrière.
- ▶ Environnement de travail ergonomique.

Centre de Contact Clients

- ▶ Acquiert la réputation d'un fournisseur de services fiables et de qualité.
- ▶ Accède à un vivier d'employés convenablement formés professionnels.
- ▶ Fidéliser les employés expérimentés par la réduction des fluctuations de personnel.

