



UNI GLOBAL UNION

CHARTRE POUR LES CENTRES D'APPEL

Charte d'UNI pour les centres d'appel



La Charte d'UNI pour les centres d'appel est un ensemble de principes généraux s'appliquant au secteur des centres d'appel. Elle a pour objectif de fixer une norme sectorielle acceptable pour cet important secteur en pleine croissance. Nous espérons également pouvoir ainsi recenser les centres d'appel qui déclarent leur attachement aux principes fondamentaux énoncés dans la charte.

Les centres d'appel qui s'engagent à respecter la Charte d'UNI pour les centres d'appel seront publiquement reconnus comme tels sur le site web d'UNI, par les affiliés d'UNI et dans le secteur. Ils présenteront ainsi un attrait pour les clients, les partenaires d'affaires, les employés potentiels, les agences d'emploi et la collectivité.

Les normes énoncées dans les «Normes minimales d'UNI dans les centres d'appel» guideront les centres d'appel pour savoir s'ils satisfont aux principes de la Charte d'UNI. Cette Charte permettra de définir une norme acceptable pour le secteur et de récompenser les centres d'appels qui investissent dans leur personnel et leurs clients. De plus, elle permettra aux professionnels des services à la clientèle de savoir en quoi doit consister la norme et quels employeurs potentiels la respectent.

UNI estime que l'avantage compétitif des centres d'appel signataires de la Charte d'UNI résidera dans les compétences de leur personnel et le professionnalisme de leurs activités.

Ce sera bénéfique tant pour les professionnels des services à la clientèle que pour le secteur des centres d'appel.

Philip Jennings,
Secrétaire Général d'UNI

Principes fondamentaux

de la Charte d'UNI pour les centres d'appel

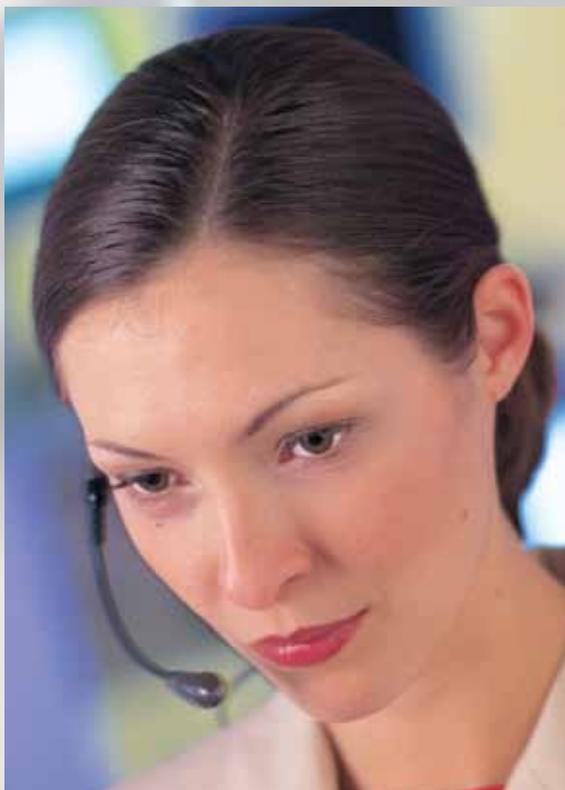
- ▶ Des normes minimales en matière de conditions de travail, de salaires et de prestations telles que définies dans les «Normes minimales d'UNI dans les centres d'appel ».
- ▶ Des objectifs de performance fondés sur la prestation de services de haute qualité à la clientèle et pas uniquement sur la quantité d'appels pris ou effectués.
- ▶ Davantage de formation et de perfectionnement pour :
 - Assurer aux employés des compétences et des connaissances sur le produit afin de faciliter la mise en place de véritables carrières et de services de qualité pour les clients ;
 - Procurer une formation et un perfectionnement de compétences polyvalentes, transférables et reconnues,
- ▶ Priorité au maintien et à la reconversion du personnel existant en cas d'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux produits exigeant des compétences et qualifications nouvelles.
- ▶ Une organisation du travail qui permet la communication des changements intervenant dans la politique de l'entreprise et le développement de produits avant la mise en place de ces changements, de sorte que les employés puissent davantage participer aux décisions essentielles concernant les améliorations de la prestation des services à la clientèle.
- ▶ Les questions à examiner lors de l'établissement d'un centre d'appel ne doivent pas être basées uniquement sur les coûts mais aussi sur d'autres exigences opérationnelles fondamentales comme :
 - La proximité de la clientèle
 - Les besoins en personnel qualifié et multilingue
 - L'accès à une infrastructure de télécommunications compétitive.
- ▶ Le niveau des effectifs doit être suffisant afin que:
 - le personnel soit en mesure de répondre efficacement aux besoins de la clientèle;
 - les employés puissent prendre part aux séances de formation et aux réunions du personnel ;
 - les employés puissent remplacer le personnel en congé ou absent ;
 - les employés soient en mesure de concilier leurs responsabilités professionnelles, familiales et sociales.
- ▶ Le respect des normes fondamentales du travail telles qu'établies dans la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail, notamment le droit de s'organiser en syndicat, de négocier collectivement et de ne pas faire l'objet de discrimination.



Normes minimales d'UNI dans les centres d'appel

① Généralités

- Contrat de travail/conditions de travail par écrit.
- Respect de la législation et des accords nationaux en s'efforçant, dans toute la mesure du possible, de créer des emplois stables.
- Les directeurs et les cadres doivent encourager la volonté des salariés à fournir un service de qualité à la clientèle, en offrant à chacun un soutien et des conseils appropriés, et en pratiquant une approche flexible des évaluations de performance.



② Santé et sécurité

- Ventilation, éclairage et chauffage
 - Les systèmes d'éclairage, de ventilation, de filtration de l'air et de chauffage doivent être conçus de manière à pouvoir supporter une occupation continue des locaux, également durant la nuit.
- Conception ergonomique des équipements de téléphonie et d'informatique ainsi que des chaises et des tables afin d'éviter les douleurs dorsales et les lésions causées par des gestes répétitifs.
- Formation sur la manière optimale de s'asseoir, de travailler et d'utiliser les équipements en toute sécurité/conseils d'un spécialiste en ergonomie/poste de





travail et équipements réglables (casque, écouteur etc.).

- ▶ Protection pour les travailleurs utilisant des écrans de visualisation afin d'éviter la fatigue visuelle, l'aphonie et la perte auditive :
 - L'employeur doit évaluer les risques liés au travail sur écran ;
 - Directive européenne relative au travail sur écran de visualisation ;
 - Une pause de dix minutes à l'écart de l'écran au moins toutes les deux heures.
- ▶ Stress et harcèlement au travail
 - Le personnel ne devrait pas consacrer plus de 60 % à 70 % de son temps de travail à la prise d'appels.
 - Les objectifs de performance doivent être basés sur l'excellence du service aux clients et pas uniquement sur la quantité d'appels pris ou effectués.
 - Protection contre la violence au travail (violence verbale des appelants).
- ▶ Prescriptions générales
 - Espace spécifiquement réservé aux pauses.
 - Mise à disposition de boissons et de nourriture, également pour les travailleurs de nuit.
 - Installations adéquates de toilettes et de douches.
 - Politique anti-tabac.

- Premiers secours et sécurité des salariés, en particulier pour le personnel qui arrive sur le lieu de travail ou le quitte très tard dans la nuit (les femmes constituent une forte proportion des employés des centres d'appels, et sont plus vulnérables aux attaques).

3 Durée et charge de travail

- ▶ 40 heures de travail maximum par semaine.
- ▶ 12 heures de repos entre deux journées de travail et 48 heures consécutives de repos tous les sept jours.
- ▶ Les horaires flexibles peuvent être avantageux pour les salariés, comme pour la direction, mais doivent être instaurés d'un commun accord.
- ▶ Les employés des centres d'appels doivent pouvoir influencer les horaires et les roulements par équipe qui leur sont demandés.
- ▶ Les tableaux d'horaires doivent être établis et communiqués aux salariés suffisamment à l'avance.
- ▶ La flexibilité des horaires de travail doit permettre aux employés de mener une vie sociale normale et active.
- ▶ Les employés doivent pouvoir s'absenter de leur travail, notamment pour les soins aux personnes dépendantes.
- ▶ Le niveau des effectifs doit être suffisant afin que:
 - le personnel soit en mesure de répondre efficacement aux besoins de la clientèle;



- les employés puissent prendre part aux séances de formation et aux réunions du personnel ;
- les employés puissent remplacer le personnel en congé ou absent ;
- les employés soient en mesure de concilier leurs responsabilités professionnelles, familiales et sociales.

4 Surveillance, contrôle électronique et vie privée

- ▶ La surveillance ne peut être autorisée que si son but est connu et acceptable;
- ▶ Les données collectées peuvent être utilisées uniquement dans ce but;
- ▶ L'employé doit savoir qu'il/elle est surveillé/e ou qu'il/elle peut l'être;
- ▶ Les écoutes ne peuvent être qu'occasionnelles et non pas permanentes;
- ▶ L'employé doit pouvoir avoir accès aux données enregistrées et être en mesure de corriger les inexactitudes;
- ▶ Les enregistrements doivent être détruits après un certain temps.

5 Salaires et prestations

- ▶ Les niveaux de salaire doivent être en rapport avec les compétences réelles du salarié.
- ▶ Ils doivent être comparables à ceux des employés «traditionnels» et les structures/ barèmes de salaire doivent être clairement définis afin d'éviter les rotations excessives de personnel.
- ▶ Majoration de salaire pour les heures de travail effectuées le soir, les week-ends et les jours fériés.
- ▶ Les primes ne doivent pas représenter plus de 10 % du salaire brut.
- ▶ Congés payés conformément à la législation nationale, mais au moins quatre semaines par an.
- ▶ Le montant des congés payés des employés des centres d'appel doit être équivalent au montant moyen du salaire perçu par l'employé durant les douze semaines précédant son congé, et inclure l'indemnisation des heures supplémentaires et les primes habituelles.
- ▶ Indemnité en cas de maladie.
- ▶ Congé de maternité et de paternité payé.
- ▶ Délai de préavis de licenciement de 2 mois.

- ▶ Indemnité de licenciement obligatoire après un an de travail.

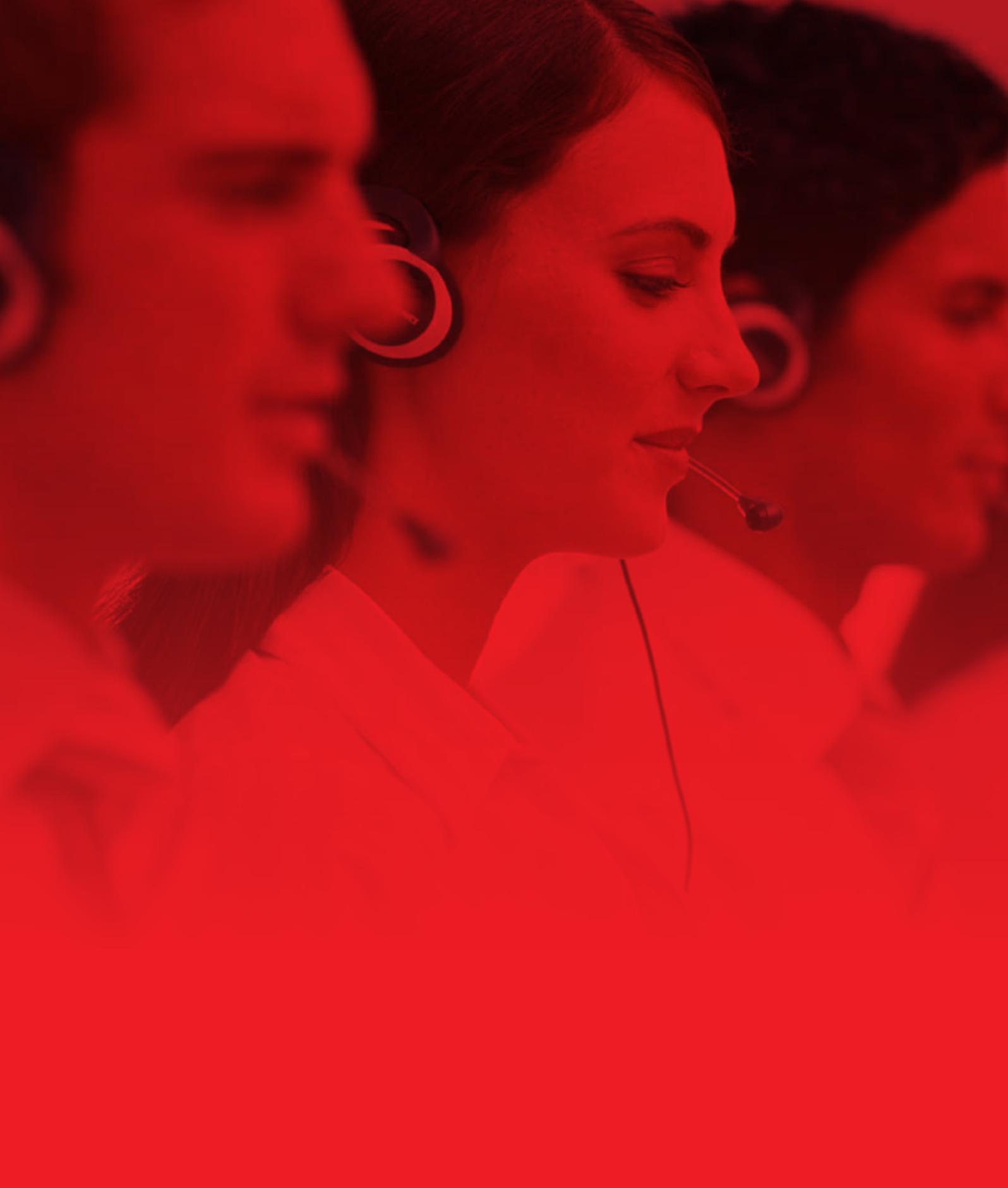
6 Egalité des chances et formation

- ▶ Formation et perfectionnement réguliers, polyvalents, transférables et reconnus pour tous les salariés.
- ▶ Priorité au maintien et à la reconversion du personnel existant en cas d'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux produits exigeant des compétences et qualifications nouvelles.
- ▶ Mise à la disposition des employés des outils nécessaires pour résoudre, dans la mesure du possible, le problème du client en un seul appel.
- ▶ Accès des employés aux compétences et à la connaissance des produits nécessaires pour faciliter la mise en place de véritables carrières et de services de qualité pour les clients.

7 Représentation des travailleurs

- ▶ Droit de former des syndicats et d'y adhérer.
- ▶ Droit des syndicats à représenter les travailleurs dans
 - les négociations collectives
 - le règlement des différends
 - les négociations et consultations sur toutes les questions relatives aux emplois et à la formation.
- ▶ Les représentants des travailleurs ne peuvent faire l'objet d'aucune discrimination et doivent avoir pleinement accès à tous les lieux de travail nécessaires à l'exercice de leurs fonctions de représentation. Négociation d'une convention collective spécifique répondant aux besoins particuliers de l'entreprise.
- ▶ Tout changement dans la politique de l'entreprise ou le développement de ses produits doit être annoncé aux salariés avant sa mise en place afin que ceux-ci puissent participer au processus de décision.
- ▶ Les employés, les syndicats et les comités d'entreprise doivent avoir libre accès au courrier électronique de l'entreprise afin de pouvoir communiquer et échanger des informations.
- ▶ Les employés, les syndicats et les comités d'entreprise doivent avoir libre accès à Internet pour leur permettre d'accéder aux sites syndicaux et à d'autres informations ayant trait à leurs droits au travail.





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 Département des services de technologie de l'information et de la communication:
icts@uniglobalunion.org +41 22 365 21 00 www.uniglobalunion.org