

Rapport d'UNI sur les
professionnels des services
clientèle et leurs syndicats



www.uniglobalunion.org

Juin 2006

Le recrutement mondial des travailleurs des centres d'appel



Mois d'action sur les centres d'appel - Octobre

Report



Le recrutement mondial dans les centres d'appel

A peine créé, voici que le bouillonnant secteur des services clientèle et des centres d'appels entame déjà une phase de changement sous l'effet de la nouvelle révolution mondiale de la mobilité. Les emplois qui ont été dissociés des activités centrales des entreprises et rassemblés - souvent dans des zones industrielles en déclin - deviennent eux aussi mobiles. Ils peuvent être déplacés tout autour du monde grâce aux câbles à fibres optiques et contribuent ainsi à l'apparition d'une main-d'œuvre mondiale composée de travailleurs qui prennent un nouveau nom et apprennent le langage du football ou du baseball pour parler à des clients à l'autre bout du monde, dans des fuseaux horaires bien loin de chez nous. Cette nouvelle main-d'œuvre est issue à la fois des innovations prodigieuses dans les TI et de la mondialisation. C'est le résultat d'une reconfiguration profonde du travail, dans lequel la marge d'initiative est réduite au strict minimum et la technologie permet de suivre les contrats d'objectifs individuels et d'exercer une surveillance constante du personnel. C'est un secteur récent composé de travailleurs jeunes - et surtout de travailleuses. Les centres d'appel ne ressemblent que de très loin aux ateliers de misère d'autrefois - et pourtant, le travail y est parfois extrêmement stressant, les possibilités de carrière y sont très réduites en raison d'une structure hiérarchique aplatie et la rotation de personnel y est très forte. De nombreux centres d'appels constituent une activité interne à l'entreprise mais déjà, quelques sous-traitants multinationaux de grande envergure commencent à offrir des services clientèle à toute une série d'entreprises.

Dès sa création, le secteur causait des difficultés particulières aux travailleurs et à leurs syndicats. Le travail qui se déroule dans des bâtiments situés loin des villes, 24 heures sur 24 et par équipes, est source de difficultés sociales et exige de nouvelles méthodes de recrutement syndical. Les comités syndicaux composés de représentants pour chacune des innombrables équipes de travailleurs offrent une base propice à la représentation démocratique et de grande ampleur. Les syndicats ont déjà inscrit la qualité du service et le travail décent dans leurs priorités de travail, afin de garantir la sécurité d'emploi et les droits fondamentaux au travail dans les centres qui se créent. Le recrutement y est possible et de nombreux centres accueillent déjà des syndicats, mais la grande masse des travailleurs du secteur reste encore en dehors de la protection syndicale. D'ailleurs, les emplois dans les établissements syndiqués sont eux aussi menacés par l'extension de l'externalisation vers des pays lointains - bon nombre d'emplois partent vers les pays en développement sans consultation adéquate, sans sécurité d'emploi dans le pays d'origine et sans garantie des droits syndicaux dans les nouveaux centres délocalisés.

Quelques données sur les centres d'appel

La première Conférence d'UNI sur les centres d'appel - tenue à Athènes en octobre 2005 - avait déjà pris connaissance des résultats généraux d'une enquête menée durant deux ans dans des centres d'appel de diverses régions du monde. Conduite par la Cornell University aux Etats-Unis, l'enquête fournira aux syndicats des données fiables sur lesquelles ils pourront bâtir leur stratégie.

Près de 80 % du travail dans les centres d'appels s'effectue encore sur le territoire national du siège des entreprises et les trois-quarts du travail s'effectuent encore dans le giron de l'entreprise - mais la délocalisation gagne du terrain.

L'enquête nous fait entrer dans un monde où les travailleurs des centres d'appels traitent jusqu'à 110 appels par jour (Inde), où la marge de manœuvre sur les méthodes de travail est très limitée et où les appels sont souvent surveillés par des moyens électroniques.

Le salarié typique d'un centre d'appel est un jeune, généralement une femme, qui ne reste pas longtemps dans certains établissements gérés par les pires employeurs (la rotation de personnel est de 28 % par année en Inde, 25 % aux Etats-Unis et 23 % au Royaume-Uni).

"Ces taux sous-estiment la véritable ampleur des fluctuations" avait déclaré Rose Batt, Professeur à Cornell University lors de la conférence.

Un travailleur dans un centre d'appel d'Inde perçoit un salaire de 2400 dollars, contre 28 000 aux Etats-Unis et près de 42 000 au Danemark (quoique certains coûts occultes réduisent quelque peu cet écart). La formation ne dure parfois pas plus de neuf semaines (Inde) et les niveaux de stress augmentent en raison d'un calcul de la rémunération "au mérite". Cette partie variable de la rémunération peut atteindre jusqu'à 18% du salaire (Pays-Bas). Les banques, les opérateurs de télécoms et les compagnies d'assurances sont les plus gros "consommateurs" de centres d'appel (soit 49% du secteur) mais d'autres y tiennent aussi une large place - notamment le commerce de détail, les voyagistes et la branche des loisirs.

Dans certains pays européens, les syndicats sont présent dans près de la moitié des centres d'appel (Danemark, France et Royaume-Uni) mais le chiffre tombe à 10% aux Etats-Unis et à zéro en Inde. Aux Pays-Bas, 63% des centres d'appel sont dotés d'un comité d'entreprise.

La plupart des centres d'appel sont de modeste dimension - sauf aux Etats-Unis, où le centre d'appel moyen emploie 254 personnes et en Inde (547). Dans ce dernier pays, l'activité du secteur des centres d'appel est liée à la délocalisation - 75% des centres d'appel sont des entreprises en sous-traitance.

L'étude de Cornell University - qui compte des équipes de chercheurs dans 20 pays - n'en est encore qu'à

Photo couverture:

Centre d'appel de Prudential à Mumbai, Inde
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Photo 4e de couverture

Salariée du centre d'appel de Mumbai, Inde
Jess Hurd/reportdigital.co.uk



Rose Batt, Professeur à Cornell University

mi-parcours et attend des chiffres en provenance de pays supplémentaires. Le projet est passé à sa deuxième phase, qui consiste dans des entretiens avec des salariés, des personnels d'encadrement, des syndicats et des entreprises.

"Plus les syndicats coopèrent aux niveaux national et mondial, plus ils seront à même d'influencer l'avenir du secteur" dit le Prof. Batt.

Karhi Pillay, du CWU, Afrique du Sud, a exposé les résultats d'une étude entreprise par son syndicat sur les principaux motifs de mécontentement chez les travailleurs des centres d'appel de son pays. Ils ont notamment cité: les objectifs irréalistes, le travail répétitif et monotone, le manque de respect de la part des surveillants, la rigidité du travail posté, les heures supplémentaires et l'insuffisance des pauses de repos, la surveillance constante, les comportements abusifs des clients - et les bas salaires.

Première Conférence d'UNI sur les centres d'appel

Pas moins de 130 délégués du monde entier ont pris part à la conférence d'UNI sur les centres d'appel, qui était co-sponsorisée par le Groupe des travailleurs de l'Organisation internationale du Travail et qui s'est déroulée avec la participation de la Fédération internationale des travailleurs du transport.

La conférence a considéré que le stress posait un problème majeur aux travailleurs des centres d'appel au niveau mondial, principalement en raison d'objectifs peu réalistes et multiples, et d'une surveillance continue. Elle a également décidé que des mesures étaient nécessaires pour améliorer la faible marge d'initiative caractéristique de nombreux emplois et élargir les compétences des personnels.

Les syndicats sont invités à renforcer la coopération aux niveaux national et mondial afin de recruter et organiser les professionnels des services clientèle et les aider à obtenir un travail décent.

La conférence fut le point culminant d'une série d'initiatives et notamment le "Mois d'action" pour les centres d'appel d'UNI (chaque mois d'octobre depuis 1999), la Charte d'UNI sur les centres d'appel, qui définit des normes minimales en matière de conditions de travail et d'emploi, et la Charte d'UNI sur les délocalisations (toutes deux adoptées en août 2004).

Alke Boessiger d'UNI a fait rapport sur les lignes directrices signées en juin 2004 (dans le cadre du dialogue social) avec 42 opérateurs télécoms européens membres d'ETNO, et a instamment demandé aux syndicats nationaux de veiller à ce qu'elles soient appliquées.

UNI a également été invitée à coopérer étroitement avec les autres syndicats mondiaux qui représentent les professionnels des services clientèle - notamment la Fédération internationale des travailleurs du transport, dont le porte-parole, Gabriel Craciun, a décrit les activités des centres d'appel de compagnies aériennes et sociétés de transport.

Le renforcement des effectifs permettra aux syndicats de promouvoir le programme pour les professionnels des services clientèle et créer du travail décent et des services de qualité dans le secteur. Dans bien des pays, les syndicats ont élargi leurs structures afin de pouvoir s'occuper des nouveaux centres de service clientèle. En Grèce, les salariés de COSMOTE - la branche mobile de l'opérateur historique de télécoms OTE - ont créé leur propre syndicat. En Inde, UNI a appuyé le lancement de UNITES en vue de rassembler les travailleurs de ces secteurs en pleine expansion que sont les centres d'appel et les services d'infogérance dans ce pays. Les accords-cadres signés avec des multinationales, garantissant les droits fondamentaux au travail et ouvrant la voie aux activités de recrutement, constituent une démarche essentielle. Au Brésil, l'accord signé par UNI avec le géant multinational de télécoms, Telefónica, a permis au syndicat de télécoms SINTETEL d'organiser des milliers de travailleurs des centres d'appel dans ce pays.

"Les travailleurs des centres d'appel devraient pouvoir pleinement exercer leur droit à la liberté syndicale, quel que soit leur type de contrat, leur lieu de travail ou tout autre statut social" a dit Michihiro Ishibashi (Groupe des travailleurs de l'OIT). Lorsque les entreprises refusent de respecter les droits au travail, il est possible de déposer des plaintes à l'OIT, qui peut exercer des pressions sur les gouvernements. Ceux-ci ont le devoir de faire appliquer les conventions et la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail.

Première Conférence d'UNI pour les travailleurs des centres d'appel, tenue à Athènes en octobre 2005 - avec l'appui du Groupe des travailleurs de l'Organisation internationale du Travail (ACTRAV/OIT).





Services bancaires par téléphone: First Direct, Leeds, Royaume-Uni - Christopher Thurmond/reportdigital.co.uk

Les syndicats progressent

Matt Goodwin a rendu compte d'une campagne victorieuse pour syndicaliser le centre d'appel de Westpac à Launceston, Tasmanie, où 83% du personnel est maintenant syndiqué et représenté par un comité de 12 membres ayant reçu une formation.

Kleber da Silva a exposé les succès du SINTETEL dans les centres d'appel brésiliens où les travailleurs ne perçoivent guère plus que le salaire minimal, ne reçoivent qu'une formation insuffisante sinon aucune, et où les piètres perspectives de carrière causent une forte rotation du personnel. Près de la moitié des centres d'appel d'Amérique latine se trouvent au Brésil et le SINTETEL - le plus grand syndicat télécoms de la région - vient de signer une convention collective avec Atento.

"Souvent les jeunes ne voient pas les centres d'appel comme une carrière possible mais comme un lieu de transit dans leur vie" a déclaré Kleber.

"L'attitude de l'entreprise envers ses salariés se répercute sur les clients" a-t-il signalé.

"Il existe des tas de bonnes raisons de se syndiquer" a dit Eva Scherz, du GPA Autriche, qui a mené une campagne efficace pour les travailleurs titulaires de contrats précaires.

La conférence d'Athènes a appelé les syndicats à lancer des campagnes de recrutement et à resserrer la coopération internationale afin d'aider les travailleurs du monde à améliorer leur qualité de vie au travail dans ce secteur en plein essor.

Elle a également insisté sur la solidarité internationale pour éviter la course au moins-disant - alors que les employeurs tentent de déplacer le travail d'un lieu du monde à l'autre - et de veiller tout particulièrement à ce que les syndicats soient présents sur les lieux où le travail a été déplacé.

"Les centres d'appel font désormais partie de la chaîne mondiale de production du secteur des services" a dit Philip Jennings, Secrétaire général d'UNI. "C'est pourquoi UNI Syndicat mondial a mondialisé ses activités de recrutement". Les applaudissements les plus nourris ont éclaté lorsque Yacine Ndiaye du SYTS Sénégal a annoncé que son syndicat allait mener une action dans un centre d'appel francophone employant 800 personnes. Le recours au personnel temporaire dans ce centre cause un vrai problème de syndicalisation. Elle a expliqué aux délégués que les salariés ont dû prendre un nom français et corriger leur accent pour que les clients français ne puissent deviner qu'ils parlent avec quelqu'un qui se trouve au Sénégal. "Ils ont perdu leur identité et travaillent dans de très mauvaises conditions".

La conférence d'Athènes appelle au lancement de campagnes de recrutement et au resserrement de la coopération afin d'aider les travailleurs du monde à améliorer leur qualité de vie au travail dans ce secteur en plein essor.

Santé et sécurité: un sujet primordial

La conférence a également jugé que le stress posait un problème majeur chez les travailleurs des centres d'appel, qui sont étroitement surveillés et contrôlés au regard de leurs objectifs de rendement, souvent contradictoires. Les durées de travail sont très longues et les horaires irréguliers, le travail est monotone et répétitif et n'offre que peu de perspectives de carrière. "Le stress existe dans chaque centre d'appel - il n'y a aucune exception à cette règle" dit Dimitra Makri, Présidente du syndicat des salariés de Cosmote en Grèce (le premier syndicat du monde né dans un centre d'appel).

Les syndicats d'Australie et du Royaume-Uni ont obtenu une indemnisation pour ceux de leurs adhérents victimes de chocs acoustiques. Le Syndicat des travailleurs des communications du Royaume-Uni a eu gain de cause dans une centaine de procès en la matière. C'est ainsi qu'il a obtenu plus de 1 million de Livres sterling d'indemnisation pour ses adhérents victimes de chocs acoustiques. Ce phénomène, qui frappe les opérateurs des centres d'appel portant un casque d'écoute, est perçu comme un bruit d'explosion ou un cri strident, ou une série de sons très aigus. Ils surviennent de manière inopinée, malgré la sécurité en principe "intrinsèque" des casques fournis par les employeurs.

Améliorer la qualité de la vie au travail

Les délégués présents à Athènes ont appris que la qualité du travail commençait à s'améliorer substantiellement et que des mesures avaient été prises pour lutter contre les pratiques de "cowboys" dans ces centres, pour reprendre l'expression du délégué belge Claude Lambrecht. Chez Telefónica en Espagne, les syndicats et l'entreprise coopèrent dans le cadre d'un programme de formation qui garantit au moins 35 heures de formation théorique par année et permet aux employés - qui cotisent au fonds pour la formation - de développer leurs compétences.

"Plus vous êtes qualifié, plus vous avez de possibilités de promotion" a dit Vicente Bautista, de l'UGT Espagne.

En France, un nouvel accord de branche sur la formation a été signé dans les télécoms. Cet accord donne priorité aux jeunes et aux femmes et offre aux agents employés dans les centres d'appels la possibilité d'obtenir une qualification certifiée. "C'est un premier pas dans le secteur des télécoms et nous voulons que cette certification soit étendue à d'autres branches, en particulier pour les salariés travaillant dans des centres délocalisés", a déclaré Franca Salis Madinier, CFDT, à la conférence d'Athènes.

Les syndicats français s'occupent également du suivi d'une initiative gouvernementale visant à attribuer un label social aux centres d'appel qui s'efforcent d'améliorer l'image du secteur et à encourager la responsabilité sociale des entreprises. Ce programme comporte des mesures financières incitatives - les entreprises recevant ce label social peuvent accéder à des adjudications de marchés publics. "Cela ne remplace pas la négociation collective", dit Franca, mais c'est un moyen parmi d'autres pour éviter que les employeurs n'aillent trop loin dans les économies de coûts".

La plupart des travailleurs des centres d'appel en France sont employés dans des centres internes aux entreprises; ils sont souvent couverts par la convention collective de celle-ci - mais il existe encore 60 000 agents employés par des entreprises gérant des centres d'appels délocalisés, qui font travailler le personnel dans de mauvaises conditions et où le dialogue social est des plus limités.

La qualité de l'emploi est un enjeu majeur pour le CWA

(Communications Workers of America) qui fait campagne en faveur d'un modèle de formation professionnelle de haut niveau pour les agents des services clientèle, centré sur la résolution des problèmes plutôt que la lecture d'un texte préétabli. Si le syndicat n'intervient pas, de nombreux employeurs vont adopter une approche de faible rémunération et de médiocre qualité - en dressant les salariés les uns contre les autres dans une course effrénée au moins-disant.

"Notre rôle est de promouvoir un service de première classe à la clientèle et de mettre un terme à la médiocrité des salaires et conditions" dit Larry Cohen, du CWA - qui est également Président mondial d'UNI Télécom. "La voie royale passe par un travail intelligent et de bons emplois syndiqués. La voie de la médiocrité suppose une quête continue des coûts de main-d'œuvre les plus bas possibles. Entre les deux, le choix est clair".

Depuis cette déclaration de Larry Cohen, la Lloyds TSB a donné consigne à ses employés des centres d'appel de ne plus lire les scripts car cette méthode fâche les clients. Une enquête menée auprès des clients fait ressortir que 90 % des personnes s'irritent dans leur conversation avec des agents de centres d'appels qui manifestement leur parlent en lisant un texte. La plupart des clients estiment qu'avec cette pratique, l'agent n'écoute pas les questions ou n'y répond pas correctement. Maintenant, les salariés disposent d'une synthèse des points principaux qu'ils doivent connaître lorsqu'ils parlent avec les clients.



Mise à jour du tableau d'objectifs au centre d'appel de Transworks, Mumbai, Inde
Jess Hurd/reportdigital.co.uk

Agir face à la révolution de la mobilité globale

La tendance à la délocalisation des emplois de services au-delà des frontières nationales est déjà solidement établie. L'Inde et la Chine sont en tête du peloton, mais certains autres pays de délocalisation sont bien plus proches du pays d'origine, tandis que d'autres pays en développement comme les Philippines commencent à afficher leur présence dans le secteur mondial des services clientèle.

UNI-Europa a lancé le projet MOOS (action pour une délocalisation acceptable) et dans ses sept premiers mois d'existence, a suivi 15.600 emplois délocalisés et 14.300 nouveaux emplois. Ces emplois ont pour la plupart migré vers l'Inde, l'Irlande, la Hongrie et d'autres pays de l'UE, principalement dans le secteur des services de TI, programmation informatique, design et comptabilité. MOOS est financé par le Fonds social de la Commission européenne. A ce jour, les syndicats de six pays européens communiquent régulièrement sur les activités de délocalisation. Les prochaines étapes du projet consisteront à élaborer un manuel sur l'infogérance et à concevoir des cours de formation pour les représentants syndicaux.

Les multinationales mondiales (et notamment les compagnies aériennes, les banques et les entreprises de TI) sont celles qui délocalisent la plus grande partie des activités de service clientèle, soit dans le cadre de filiales à 100% dans les pays d'accueil, soit en recourant à des sous-traitants. Parmi les principaux sous-traitants mondiaux figurent Accenture (Etats-Unis), SNT (Pays-Bas), Atento (Espagne) et Convergys (Etats-Unis).

On voit clairement apparaître une tendance à déplacer le travail des pays à

coûts élevés du monde vers des régions où les salaires sont plus bas et s'accompagnent souvent de piètres conditions d'emploi et de peu de respect des droits des travailleurs.

UNI a élaboré sa Charte sur les délocalisations pour éviter le protectionnisme à courte vue et mobiliser les syndicats au niveau mondial dans une campagne commune pour assurer la sécurité de l'emploi et l'exportation des droits au travail. La Charte insiste particulièrement sur le dialogue précoce afin que les entreprises mesurent pleinement les coûts occultes et les problèmes de qualité liés à la délocalisation, et que les syndicats soient réellement associés à la planification menée par les entreprises. La Charte vise également à garantir les droits des travailleurs dans les nouveaux centres qui se créent dans le monde. Certains affiliés d'UNI - comme Connect et Amicus au Royaume-Uni - ont déjà signé des accords avec les entreprises de télécoms et de la finance pour assurer la consultation, le redéploiement et la sécurité des emplois lorsque le travail quitte le siège national, et pour garantir aux nouveaux personnels l'accès aux droits syndicaux et leur exercice dans les pays où le travail a été déplacé.

Danielle Wiek-Meulman, de l'Abvakabo, Pays-Bas, a raconté la saga du centre d'appel de KPN, dont le service clientèle était initialement intégré au siège de l'entreprise. KPN a voulu externaliser pour économiser sur les coûts et a finalement ramené le travail au siège pour des questions de qualité. Le syndicat s'emploie maintenant à élaborer une convention collective décente pour les personnels employés par des fournisseurs de services néerlandophones délocalisés.

Plan d'action d'UNI

Les délégués à la conférence d'UNI sur les centres d'appel à Athènes ont adopté un plan d'action qui inclut les points suivants:

- Promouvoir des normes concernant le stress et améliorer les niveaux de compétences
- Etablir des normes internationales pour les centres d'appel
- Création, par les Syndicats mondiaux, d'une base de données multilingue sur les centres d'appel
- Conclure davantage d'accords mondiaux avec les multinationales pour garantir les droits des travailleurs
- Intensifier la coopération entre syndicats et entre syndicats mondiaux
- Améliorer le réseautage entre militants en leur offrant plus de place sur le site web d'UNI
- Publier une brochure sur la syndicalisation exposant les succès obtenus dans le monde
- Organiser des conférences et séminaires bisannuels avec un ordre du jour ciblé pour soutenir le mois d'action



Formation des nouvelles recrues:
Infowavz Mumbai, Inde
Jess Hurd/reportdigital.org.uk



Mois d'action, chartes et lignes directrices

● Mois du recrutement mondial:

UNI coordonne les activités de recrutement qui se déroulent chaque mois d'octobre depuis 1999 dans les centres d'appel du monde entier. Les actions de recrutement et les campagnes bénéficient de synergies au niveau mondial. Elles sont étayées par un site Internet spécial, des bulletins de campagne ainsi que la distribution d'affiches et d'autocollants. "Recruter devant un centre d'appel en Irlande, sous la pluie, devient plus facile lorsqu'on sait que notre action s'inscrit dans un mouvement mondial" nous a dit un recruteur.

● Charte d'UNI sur les centres d'appel:

Cette Charte fixe des normes minimales - pour aider les syndicats à repérer et évaluer les bons et les mauvais employeurs, et énonce un ensemble de principes généraux destinés au secteur des centres d'appels. La Charte donne également priorité au renforcement de la formation et du perfectionnement afin d'élargir les compétences des professionnels des services clientèle, ainsi qu'à la formation aux produits pour faciliter l'évolution de carrière et améliorer la qualité du service clients. L'objectif est d'assurer aux travailleurs des compétences et un perfectionnement polyvalents, transférables et certifiés. La Charte sur les centres d'appel exige que les contrats d'objectifs de rendement soient guidés par le souci d'offrir à la clientèle un service de haute qualité et ne soient pas exclusivement basés sur le décompte du nombre d'appels.

● Lignes directrices européennes communes (UNI-Europa Télécoms et ETNO):

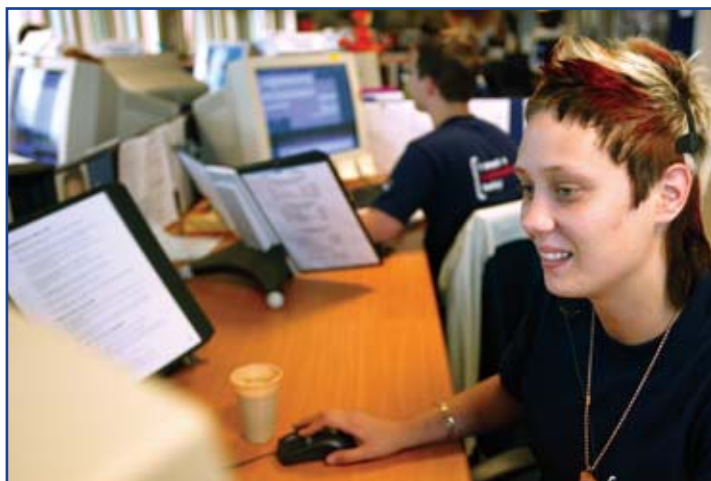
Les lignes directrices adoptées par les syndicats d'UNI-Europa Télécoms et les opérateurs européens de Télécoms prévoient des consultations sur les stratégies et politiques relatives aux centres d'appel. Les lignes directrices englobent les syndicats, les conventions collectives et les comités d'entreprise dans un processus de communication sur le changement. Elles intègrent aussi le respect des normes fondamentales du travail de l'OIT. La réussite des centres d'appels dépend aussi d'un élément essentiel, à savoir : les employeurs doivent reconnaître que "les salariés qui éprouvent un sentiment de bien-être et de sécurité seront probablement plus dévoués à l'entreprise et à ses clients".

● Charte d'UNI sur les délocalisations:

Pour les syndicats la délocalisation constitue l'un des défis majeurs sinon le plus grand de toute la prochaine décennie et au-delà" peut-on lire dans un rapport d'UNI Finance ("La délocalisation des centres d'appels et des activités administratives" - le plus grand défi pour les syndicats", rédigé par les universitaires écossais Phil Taylor et Peter Bain). Pour relever ce défi, UNI a publié une Charte sur les délocalisations afin de remédier aux délocalisations internationales. L'objectif est d'assurer un travail décent pour tous - tant dans les pays d'origine du travail que dans les pays de destination - de façon à éviter la course au moins-disant en matière de salaires et de conditions d'emploi.

La charte sur les délocalisations préconise:

- Des négociations préalables en vue de conclure des accords de mondialisation ou de délocalisation
- Un soutien politique public
- La sécurité de l'emploi - pas de licenciements forcés
- Le redéploiement des travailleurs déplacés
- Le respect des normes internationales du travail
- Des salaires décents.
- Le respect des normes minimales pour les centres d'appel
- Le réinvestissement des économies dégagées du fait de la délocalisation dans le perfectionnement des qualifications
- La protection des droits des consommateurs
- Une sécurité durable de l'emploi dans les pays d'accueil
- La gestion du changement - tant dans les pays d'origine que dans les pays de destination du travail, avec la participation des gouvernements, des employeurs et des syndicats.



Centre d'appel d'Axa Sun Life: Coventry, Royaume-Uni, Paul Box/reportdigital.co.uk

Matt Goddwin (à g.) expose les progrès réalisés dans le recrutement à la Conférence d'UNI sur les centres d'appel à Athènes



Le stress - maître mot de l'action dans les centres d'appel cette année



Stop the BOSS!

¡Alto al BOSS!

Halte au BOSS!

**Schluss
mit dem BOSS!**

Octobre: le mois d'action dans les centres d'appel

Halte au BOSS (sigle anglais pour le "syndrome de stress et d'épuisement")

Cette année, l'action du mois d'octobre dans les centres d'appels est centrée sur le stress. "Halte au BOSS" - c'est le slogan sur lequel s'appuient cette année les activités de recrutement d'UNI, menées de concert avec la Fédération internationale des travailleurs du transport (ITF).

Nous avons déjà entrepris la conception d'autocollants, de brochures, affiches et autres matériels qui seront prêts à temps pour le mois d'octobre et qui pourront être téléchargés à partir d'un site Internet dédié au mois d'action d'UNI et de l'ITF.

Nous avons prévu une trousse "antistress" qui contient une balle spéciale, des méthodes simples de yoga pour se détendre au poste de travail, ainsi que la Charte d'UNI sur les centres d'appels et bien entendu, les autocollants qui appuieront ce mois d'action.

Les affiliés d'UNI pourront ajouter leur propre logo à la trousse "antistress" d'UNI. Sur le site Internet du mois d'action d'UNI et de l'ITF, on trouvera des récits illustrant les actions de recrutement partout dans le monde et ainsi qu'un blog qui sera activé pour l'occasion.

Il est prévu un séminaire destiné aux recruteurs, qui est à présent en cours de planification, afin de réunir les recruteurs syndicaux du monde entier, qui pourront échanger leurs données d'expérience sur le recrutement des travailleurs des centres d'appels et acquérir de nouvelles compétences en matière de recrutement.

Agir pour une norme de l'OIT sur les centres d'appel

UNI et l'ITF inviteront d'autres syndicats mondiaux ayant des adhérents dans les centres d'appel - y compris l'UITA (réservations d'hôtels), l'ISP (services publics, électricité etc.), la FIOM (TI) à se joindre à leur action de recrutement. Nous solliciterons aussi l'appui de la CISL et de l'ACTRAV/BIT dans notre campagne pour l'adoption d'une norme de l'Organisation internationale du Travail en faveur des travailleurs des centres d'appel.

www.uniglobalunion.org/callcentres

