



1^{ère} Conférence d'UNI sur les
centres d'appel
Athènes, 24-25 octobre 2005
- Procès-verbal-



Ouverture et discours de bienvenue

Le Secrétaire général d'UNI, Philip Jennings, ouvre la conférence et souligne l'importance que revêt la syndicalisation dans les centres d'appel pour plusieurs secteurs d'UNI, dont les télécommunications, la finance et le commerce.

Philip Jennings invite les affiliés à "piloter le bus du changement" et à répondre promptement et efficacement aux changements qu'entraîne le récent développement des activités de centres d'appel.

Il remercie également les affiliés grecs d'avoir accepté d'accueillir non seulement la présente conférence mais aussi la Conférence d'UNI-Europa en 2007, ainsi que les conférences des secteurs poste et télécoms.

George Koutsimbogiorgos, Président d'OME-OTE, souhaite aux participants la bienvenue à Athènes et relève l'importance que les syndicats grecs attachent à la question des centres d'appel. Il souligne la nécessité de protéger les droits fondamentaux au travail et les conditions de travail.

I) Travail décent pour les travailleurs des centres d'appel

Etude mondiale sur les centres d'appel

Le Professeur Rose Batt présente un rapport intérimaire sur le projet de recherche qu'elle mène actuellement sur la nature « intense, stressante et standardisée » de l'emploi dans les centres d'appel. Les chercheurs du monde entier accumulent les données et les informations sur ce nouveau phénomène. Dans de nombreux cas, les affiliés d'UNI ont déjà apporté leur concours à cette étude.

Le Prof. Batt explique que le recours accru à la TI, associé à la réduction des coûts des télécoms et des dispositions réglementaires, ont créé l'environnement propice aux centres d'appel. Toutefois les emplois dans cet environnement sont généralement d'un niveau médiocre. C'est pourquoi, le niveau des services fournis par les centres d'appel fait l'objet d'un examen.

Des statistiques sont fournies sur le taux élevé d'activités des centres d'appel qui restent à un niveau national (plutôt que d'être délocalisées par les multinationales) ainsi que sur la proportion élevée des activités qui restent des fonctions « internes ».

Bien que certains centres d'appel appliquent une approche professionnelle de l'activité, trop souvent une chaîne de production est un symbole plus approprié. Cela est renforcé par l'absence de contrat d'emploi standardisé, les entreprises préférant plutôt engager en fonction de la demande des appels.

Le Prof. Batt souligne qu'il est également important pour le mouvement syndical de trouver des alliances avec des associations de consommateurs sur cette question. De mauvais emplois ont plus de chance de signifier de mauvais services, rappelle-t-elle aux participants.

Charte d'UNI sur les centres d'appel et Principes directeurs UNI-ETNO

Neil Anderson, Chef d'UNI Télécoms et Alke Boessiger, UNI Campagnes et Recrutement, expliquent l'importance des accords conclus avec les employeurs. La Charte sur les centres d'appel fournit des normes minimales à observer et traite de l'externalisation responsable, tandis que les principes directeurs tentent d'améliorer le statut des travailleurs des centres d'appel et faire en sorte que les normes fondamentales de l'OIT soient respectées.

Pour ces documents, il est souligné combien l'application est importante. La charte sur les centres d'appel fera très prochainement l'objet d'une révision, à laquelle Neil Anderson invite tous les affiliés à participer.

Travail décent pour les travailleurs des centres d'appel en Belgique

"Les centres d'appel sont des laboratoires de déréglementation sociale" déclare Claude Lambrechts (ACV-CSC). Elle soutient que la formation (administrative, technique et commerciale), l'avancement professionnel et une meilleure approche de la gestion doivent être des priorités syndicales en ce qui concerne les centres d'appel.

En parlant de la directive européenne sur la syndicalisation dans les petites entreprises, C. Lambrechts réclame une meilleure application de cette législation et une attention plus spécifique portée au recrutement dans les centres.

Normes de l'OIT et Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail – que disent-elles pour les travailleurs des centres d'appel ?

Michihiro Ishibashi, de l'OIT, explique aux participants les conventions fondamentales de l'OIT qui intéressent les travailleurs des centres d'appel.

Il discute également le mécanisme de surveillance qui accompagne les conventions et qui permet d'analyser le niveau d'application. Selon lui, les syndicats nationaux ne font pas suffisamment usage de ce mécanisme lorsque des carences sont découvertes.

Syndicaliser les travailleurs des centres d'appel au Brésil

Kleber da Silva et Fabio Oliveira da Silva (SINTETEL) discutent la situation dans le plus grand pays d'Amérique latine. Les salaires restent dérisoirement bas et les conventions collectives sont difficiles à signer. Toutefois les syndicats ont réalisé des progrès considérables en mettant l'accent sur les jeunes travailleurs dans les centres d'appel.

Accords cadres mondiaux et leur importance pour le travail d'UNI dans les multinationales

Philip Jennings explique que le seul moyen de surveiller l'attitude des multinationales (Code de conduite de l'OIT pour les multinationales ; Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales) restent facultatif et les dispositions sont difficiles à appliquer.

UNI fait campagne pour un programme d'Accords cadres mondiaux pour permettre aux syndicats du monde d'obtenir la reconnaissance et de bénéficier de leurs pleins droits en vertu de la législation du travail internationale. Des négociations sont en cours avec plusieurs entreprises en ce moment et UNI vise un objectif de 50 ACM d'ici le Congrès de Nagasaki en 2010.

II) Stratégies et techniques pour la syndicalisation et le recrutement des travailleurs des centres de services à la clientèle

Conclusions et suggestions émanant de l'enquête mondiale sur les centres d'appel

Le Prof. Rose Batt reprend les points de son exposé ci-dessus et continue de parler des possibilités de recruter les travailleurs des centres d'appel. Elle souligne les obstacles logistiques à cette tâche (les rotations élevées de personnel, l'environnement antisyndical, etc.) mais relève l'importance pour les syndicats de trouver de nouvelles alliances, en particulier avec les associations de consommateurs.

Syndicaliser les travailleurs des centres d'appel

Silvio Woollands (FOEESITRA) décrit la situation de la syndicalisation en Argentine, où les syndicats ont mis l'accent sur les questions de négociation collective, de contrôle des performances ainsi que les compétences et la formation pour les travailleurs.

En Autriche, le GPA gère un projet de sensibilisation aux questions de travail dans les centres d'appel, explique Eva Scherz. Basé autour des grands centres à Vienne en collaboration avec des partenaires institutionnels, le projet cherche à utiliser cet accroissement du niveau d'information comme outil de recrutement.

Recruter des représentants des services à la clientèle aux Etats-Unis

Le CWA présente une vidéo présentant l'expérience américaine des centres d'appel.

La syndicalisation des centres d'appel en Tasmanie, Australie

Une densité syndicale de 83% a été réalisée dans un centre d'appel en Tasmanie, explique Matt Goodwin (ACTU). Les recruteurs ont cherché un sujet « chaud » (quelque chose qui unit les travailleurs et à utiliser comme campagne) pour exercer une pression sur l'employeur (par le biais de questions moins sensibles comme la santé et la sécurité).

Il est souligné l'importance de pouvoir disposer d'informations d'intérêt général sur les employés. La liste du personnel peut fournir des informations essentielles : coordonnées, grille des postes, etc. Ensuite, le syndicat a essayé de trouver des responsables dans le centre d'appel et de veiller à ce que les structures syndicales répondent aux besoins des travailleurs.

Changement substantiel constructif: du travailleur contractuel au travailleur permanent

Micheal Bride (CWU-Irl.) signale une question clé pour les syndicats, en rapport avec le cas de Eircom en Irlande. L'échec des syndicats à aborder la syndicalisation chez les nouveaux concurrents des activités de services à la clientèle ont rendu l'éventuelle délocalisation de ces emplois plus difficile à arrêter.

Il souligne également le rôle que les syndicats peuvent jouer en contribuant à transformer les contrats intérimaires en contrats permanents internalisés.

Les centres d'appel dans le secteur du transport

Le porte-parole d'ITF, Gabriel Craciun, explique comment son organisation se débrouille avec le recrutement dans cet environnement de travail non traditionnel. Il est à nouveau question du thème essentiel de la santé et de la sécurité en matière de recrutement. G. Craciun poursuit en demandant de partager les informations sectorielles entre UNI et ITF et produire du matériel en commun.

III) Santé et sécurité pour les professionnels des services à la clientèle

Santé et sécurité comme thème pour syndicaliser les travailleurs des centres d'appel

Matt Goodwin explique que les questions comme l'intimidation, l'environnement de travail et les pauses revêtent une importance particulière pour les travailleurs des centres d'appel et peuvent être utilisées par les syndicats comme outils de campagne.

La législation en matière de santé et sécurité peut également donner aux syndicats accès à des sites difficilement accessibles, pour des raisons de contrôle obligatoire, par exemple.

Stress

Dimitra Makri (OME-OTE) donne un exposé sur un problème de santé et de sécurité bien documenté pour les travailleurs des centres d'appel – le stress. Niveau élevé de rotation, contrôle des performances et objectifs permanents ne sont que quelques-uns des facteurs qui contribuent à rendre l'environnement du centre d'appel l'un des plus stressants.

Santé et sécurité pour les travailleurs des centres d'appel

Jukka Moilanen (VvL) poursuit sur le thème du stress, en citant l'exemple finlandais. L'environnement professionnel en rapide mutation devient de plus en plus stressant pour les travailleurs des centres d'appel. Il souligne que l'une des difficultés pour les syndicats est de savoir comment mesurer cette angoisse mentale.

IV) Délocalisation / externalisation des services à la clientèle

Travail décent pour tous – la Charte d'UNI sur les délocalisations

Neil Anderson explique que les délocalisations sont un problème sensible tant dans les pays sources que dans les pays cibles. UNI doit veiller à ce que les deux parties de l'équation (l'endroit d'où les emplois s'en vont et l'endroit où ils vont) soient traitées efficacement et qu'il y ait une présence syndicale.

Trouver un emploi de remplacement pour les travailleurs qui ont perdu leur emploi est essentiel et s'inscrit dans les priorités d'UNI en matière de compétences et de formation.

Neil donne des exemples de quelques accords de délocalisation en cours. Ils sont accessibles sur le site :

www.myglobalunion.org/offshoring.

Les stratégies de recrutement pour les travailleurs de services à la clientèle dans les pays cibles des délocalisations

Karthik Shekhar (UNITES) évoque les récents succès enregistrés par son syndicat en Inde, qui a vu 5000 nouveaux membres s'affilier au cours des trois derniers mois. UNITES a utilisé de nouveaux moyens originaux d'accès à des sites autrement antisyndicaux comme les service de don de sang ou les cours sur le stress, qui donnent au syndicat accès aux travailleurs dans un environnement décontracté.

Délocalisation/externalisation

Le cas hollandais est présenté par Danielle Wiek-Meulman (Abvakabo). Royal Dutch KPN a vendu ses activités de services à la clientèle, en dégraissant de nombreux emplois dans le cadre de ce processus, mais a été obligé de rapatrier le travail suite au déclin du niveau des services.

Danielle signale également que les délocalisations n'amènent pas de la valeur ajoutée aux entreprises hollandaises, en grande partie parce que la langue n'est pas beaucoup parlée.

Syndicalisation des travailleurs des services à la clientèle sous la menace d'une délocalisation des emplois d'Irlande en Pologne ou en Inde

La rapidité des changements technologiques permet aux multinationales de déplacer les activités en appuyant sur un bouton, déclare Michael Bride. Les syndicats doivent répondre aussi rapidement. Michael cite l'exemple de United Airlines dont le déménagement envisagé en Inde et Pologne a été limité par le tribunal du travail en Irlande. Le message est simple : connaître la législation du travail locale.

IV) Formation et certification pour les professionnels des services à la clientèle

Reconnaissance des compétences et du professionnalisme des professionnels des services à la clientèle et labellisation des centres d'appel

Franca Salis Madinier (CFDT) explique comment les syndicats français ont mis sur pied un nouveau système de « label social ». Il est destiné à améliorer l'image de l'emploi en vue d'accroître sa légitimité sociale et mettre un frein aux suppressions d'emplois. Le label peut être particulièrement utile dans des pays/lieux où il n'existe pas de conventions collectives.



1^{ère} Conférence d'UNI sur les
centres d'appel
Athènes, 24-25 octobre 2005
- Procès-verbal-



Cette initiative est réalisée conjointement à une autre initiative en matière de formation professionnelle, qui cible les jeunes travailleurs et les femmes. Elle leur fournit des qualifications transférables qui pourront être étendues à d'autres secteurs.

Formation pour les représentants des services à la clientèle chez Telefonica

Le système espagnol est décrit par Vicente Bautista (UGT), qui explique les hauts niveaux de formation auxquels les employés de Telefonica ont droit. La société est légalement tenue de fournir 200 heures de formation à chaque employé. En moyenne, cela représente 35 heures par année. Une bonne collaboration avec les enseignants et le comité de formation de l'entreprise permet de proposer aux travailleurs des études à différents niveaux dans ces environnements très exigeants.

VI) Réseautage

Création de réseaux mondiaux/régionaux/sous-régionaux de recruteurs syndicaux

Michihiro Isibashi évoque la possibilité de "mondialiser la solidarité à travers des réseaux mondiaux". Il donne l'exemple de SoliComm, un programme d'e-mail qui s'occupe des problèmes rencontrés par de nombreux syndicats en matière de communication électronique. Le programme contient également des logiciels libres, permettant aux syndicats de profiter de nouveaux programmes sans devoir supporter des coûts exorbitants.

Tous les exposés susmentionnés et le Plan d'action sont disponibles sur le site web de la conférence :

<http://www.union-network.org/uniindep.nsf/CallCentreConference2005?openpage>