

## Charte d'UNI pour les centres d'appel

La "Charte d'UNI pour les centres d'appel" est un ensemble de principes de base relatifs au secteur des centres d'appel. Elle a pour objectif de fixer une norme sectorielle acceptable et de mettre en lumière les centres d'appel qui sont dédiés aux principes essentiels énoncés dans cette norme.

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, la collectivité et les clients.

Les normes énoncées dans les « Normes minimales d'UNI pour les centres d'appel » guideront les centres d'appels pour savoir s'ils satisfont aux principes de la Charte d'UNI pour les centres d'appel. La 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 aidera les professionnels des services à la clientèle à 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 pour les centres d'appel » devrait résider 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.

### Principes fondamentaux de la « Charte UNI sur les centres d'appel »

- Offre de conditions minimales concernant le lieu de travail, les salaires et prestations telles que définies dans les « Normes minimales d'UNI pour les centres d'appel ».
- Les objectifs de rendement devront se fonder 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 qui
  - Assure aux employés des compétences et des connaissances sur le produit afin de faciliter l'organisation de véritables carrières et de services de qualité pour les clients ;
  - Procure une formation et un perfectionnement de compétences polyvalentes, transférables et accréditées.
- Priorité à la rétention et à la reconversion des personnels existants en cas de passage à de nouvelles technologies ou à de nouveaux produits qui requièrent de nouvelles compétences ou qualifications.
- Une organisation du travail qui permet la communication des changements intervenant dans la politique de l'entreprise et le développement des produits avant la mise en œuvre 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
  - La demande en personnel qualifié et multilingue
  - L'accès à une infrastructure de télécommunications compétitive

- Un niveau suffisant de personnel pour assurer que :
  - Il y ait assez de personnel pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle
  - Les employés puissent participer à la formation et aux réunions du personnel
  - Les employés puissent remplacer le personnel en congé ou absent
  - Les employés puissent concilier leurs responsabilités professionnelles, familiales et communautaires.
- Le respect des normes fondamentales du travail telles qu'établies dans la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail.

## Normes minimales pour les centres d'appel

### Généralités

- Contrat de travail écrit précisant les termes d'emploi
- Respect de la législation et des accords nationaux en s'efforçant, chaque fois que cela est raisonnablement possible, de créer des emplois stables
- Les directeurs et les cadres doivent encourager la détermination 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.
- 
- 1. **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 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 gestes répétitifs*
- Séances d'information sur la sécurité au travail - posture assise correcte, manière de travailler et d'utiliser le matériel en toute sécurité /conseils d'un spécialiste en ergonomie/poste de travail et équipements ajustables (casque, écouteur etc. )
- *Protection pour les travailleurs utilisant des terminaux d'ordinateur afin d'éviter la fatigue visuelle, l'aphonie et la réduction de l'ouïe*
  - L'employeur doit évaluer les risques du travail devant un terminal d'ordinateur
  - Directive européenne relative au travail sur des équipements à écran de visualisation
  - Une pause de dix minutes à l'écart des écrans 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 non pas seulement 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 de repos
  - Mise à disposition de boissons et produits alimentaires, également pour les travailleurs de nuit
  - Infrastructures adéquates de toilettes et douches
  - Politique à l'égard des (non) fumeurs

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

## 2. Durée et charge de travail

- 40 heures par semaine au maximum
- 12 heures de repos entre deux journées de travail et 48 heures consécutives de repos tous les sept jours
- Les horaires flexibles peuvent avantager les salariés autant que la direction, mais doivent être instaurés sur accord mutuel
- Les employés des centres d'appels doivent avoir leur mot à dire sur les horaires et les roulements par équipes qui leur sont demandés (garde des enfants)
- 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 pour assurer que:
  - le personnel est en mesure de répondre aux demandes des clients;
  - les employés ont le temps de prendre part aux séances de formation et aux réunions de personnel
  - le personnel est suffisant pour le remplacement des personnes en congé et autres absences
  - les employés sont en mesure de concilier leurs responsabilités professionnelles, familiales et sociales.

## 3. Surveillance, observation électronique et vie privée

- La surveillance ne peut être autorisée que lorsque son objectif est connu et acceptable;
- Les données collectées ne peuvent être utilisées que dans ledit objectif;
- L'employé doit savoir qu'il/elle est – ou peut être - surveillé(e);
- Les écoutes ne peuvent être qu'occasionnelles et en aucun cas continues;
- L'employé doit avoir accès aux données enregistrées et être en mesure de corriger les erreurs;
- Les enregistrements doivent être détruits après une certaine période.

## 4. Salaires et prestations extra-salariales

- Les niveaux de salaire doivent être en rapport avec les compétences démontrables 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
- Indemnisation des heures de travail effectuées le soir, les week-ends et les jours fériés
- Le volume des primes ne doit 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'appels doit être équivalent au montant moyen du salaire perçu par l'employé durant les douze mois précédant son congé, et inclure l'indemnisation des heures supplémentaires et les primes habituelles
- Indemnité de maladie
- Indemnité/congé de maternité & paternité
- Délai de préavis de licenciement de 2 mois
- Indemnité de licenciement obligatoire après un an d'emploi
- 

## 5. Égalité des chances et formation

- Formation et perfectionnement réguliers, polyvalents, transférables et validés pour tous les salariés
- Priorité au maintien et au recyclage du personnel existant en cas d'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux produits exigeant des compétences et qualifications nouvelles

- Veiller à ce que les employés disposent des outils nécessaires pour résoudre, dans la mesure du possible, le problème du client dans un seul appel
- Faire en sorte que les employés possèdent les compétences et la connaissance des produits nécessaires pour se construire une carrière tout en offrant un service de qualité aux clients

#### **6. Représentation des travailleurs**

- Droit de créer des syndicats et d'y adhérer
- Droit des syndicats de 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 doivent faire l'objet d'aucune discrimination et avoir un plein accès à tous les lieux de travail nécessaires à l'exercice de leurs fonctions de représentation. Négociation d'accords collectifs spécifiques 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 oeuvre afin que ceux-ci puissent participer au processus de décision
- Les employés, les syndicats et les comités d'entreprise doivent avoir un libre accès au courrier électronique de l'entreprise afin de communiquer et d'échanger des informations
- Droit au libre accès à Internet pour leur permettre d'accéder aux sites des syndicats et à d'autres informations ayant trait à leurs droits au travail.