

## LES PARTENAIRES DE TOSCA



Coordinateur :  
Willy Buschak  
Confédération européenne des  
syndicats  
Boulevard du Roi Albert II, 5  
Brussels 1210  
Belgium  
Tel: +32 2 224 0411  
Fax: +32 2 224 0454  
Email: wealtc@pophost.eunet.be  
(John Atkins, Project Manager)



Analytica Social and Economic  
Research (Royaume Uni)  
Ursula Huws  
analytica@dial.pipex.com



Communications Workers  
Union (Irlande)  
Chris Hudson  
Email: chris@cwu.ie



Confédération Générale du Travail  
(France)  
Guy Juquel  
fed.reg.europe@cgt.fr



Fundacion Formacion  
y Empleo "Miguel Escalera"  
(Espagne)  
Olga López Maeztu  
Email: olopez@forem.ccoo.es

Institut de Formation Syndicale  
Internationale (Belgique)  
Gitta Vanpeborgh  
Email: gitta.vanpeborgh@abvv.be



Institut Syndical d'Etudes et de  
Recherches Economiques et Sociales  
(France)  
Jean Luc Malétras  
Email: jl.maletras@iseres.org



ISA-Consult (Allemagne)  
Contact: Beate Herzog  
bherzog@isa-consult.de

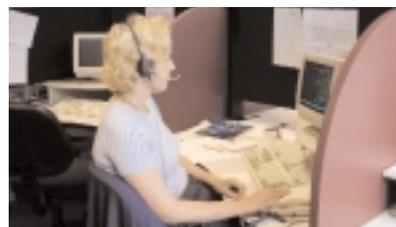


Istituto di Ricerche Economiche e  
Sociali (Italie)  
Giovanna Altieri  
Email: g.altieri@ires.it



Sofia University (Bulgarie)  
Petko Ruskov  
Email: petko.rusko@rila.bg

## OBSERVATION DES CONDITIONS SOCIALES DANS LES CENTRES D'APPEL



Le développement d'une économie de  
l'information globale conduit à la  
transformation de nombreux aspects de  
la vie au travail, mais peut-être aucune  
nouvelle forme de travail n'a provoqué  
autant de controverses que le centre  
d'appels.

Est-ce que le centre d'appel crée de nouvelles opportunités excitantes pour le travail  
basé sur les connaissances ? Ou est-ce un retour aux conditions de travail stressantes  
et routinières, comme dans les usines du passé ? Compte tenu du fait que, selon les  
estimations, deux millions d'Européens travaillent dans les centres d'appel, de telles  
questions sont très importantes pour la politique dans le domaine.



TOSCA est le premier projet européen  
de recherches sur les conditions sociales  
dans les centres d'appel. Il est unique en  
tant que seul projet piloté par des organisations syndicales qui est financé dans le  
cadre du Programme de la Société de l'Information (IST) de la Commission  
européenne. TOSCA signifie Table d'Observation Sociale des Centres d'Appels.  
TOSCA a été initié par l'ISERES, Institut syndical d'études et de recherches  
économiques et sociales, France. Il est piloté par la CES, Confédération européenne  
des syndicats. La CES a été créée en 1973 en vue d'offrir un contrepoids syndical aux  
forces économiques d'intégration européenne.



Actuellement la CES regroupe 74  
organisations membres de 34 pays, ainsi  
que 11 secrétariats de fédérations  
syndicales européennes, soit au total 60  
millions de membres. La CES est  
reconnue par l'Union Européenne, le  
Conseil d'Europe et l'AELE en tant  
qu'unique organisation syndicale  
interprofessionnelle représentative au  
niveau européen.

## LE TRAVAIL DU PROJET

### Etat des lieux

Les partenaires de TOSCA ont fait état des travaux et des statistiques existants et élaboré des rapports nationaux sur la situation en :

Belgique      Bulgarie      France      Allemagne      Irlande  
Italie      Espagne      Royaume Uni

Les rapports nationaux sont disponibles sur le site web de TOSCA

<http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

### Enquête des centres d'appel en Europe

Dans les huit pays participant au projet, 531 centres d'appel ont été enquêtés afin d'obtenir une vue globale des caractéristiques du secteur en Europe. Les résultats font état :

- des secteurs dans lesquels les centres d'appel opèrent
- des fonctions des centres d'appel
- du degré d'automatisation et des technologies utilisées
- de la taille des centres d'appel et de leurs modalités d'organisation
- de la structure de la force de travail
- des contrats d'emploi
- de la gestion et du contrôle du travail
- de la reconnaissance syndicale et des négociations collectives

Les résultats de l'enquête sont disponibles sur le site web de TOSCA

<http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

### Bibliographie

La bibliographie disponible sur le site web rassemble plus de mille références bibliographiques (livres, articles, sites web, rapports, documents) concernant les centres d'appel en Europe, avec un accent spécial sur les conditions de travail. Cette documentation est classifiée selon type, auteur, titre. Un système de recherche par mot clef sera prochainement rajouté. On peut accéder à la bibliographie au site web de TOSCA <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>



### Les études de cas

Les études de cas de centres d'appel dans les huit pays se trouvent au cœur du travail du projet TOSCA. Dans chaque pays, au moins six des études de cas ont été faites par des interviews avec la direction, des spécialistes techniques, des opérateurs dans chaque centre d'appel et des représentants du personnel pour la France.

Les études de cas fournissent de riches informations concernant les enseignements sur les conditions de travail dans les centres d'appel et sur les tendances technologiques et d'organisationnelles ainsi que sur l'évolution de centres d'appel vers les centres de contacts.

- sous-traitance
- modèles de travail flexible
- temps de travail
- salaires et conditions de travail
- suivi et contrôle du travail
- hygiène et sécurité au travail
- embauche et rétention des personnels
- gestion des charges de travail
- formations et carrières



Le rapport des études de cas sera disponible au site web de TOSCA

<http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA/>

### Guide

Les résultats des recherches seront disponibles dans un guide convivial, qui sera publié en automne 2002 par la CES. Le guide fournira une liste de points à prendre en considération par les décideurs, les responsables de ressources humaines, les syndicalistes, les formateurs, les consultants en recrutement et d'autres parties intéressées engagées dans le développement des bonnes pratiques par rapport à l'emploi dans les centres d'appel en Europe.

### Activités de diffusion

TOSCA organise des séminaires, des ateliers et d'autres activités de diffusion dans chaque pays partenaire. Les partenaires sont heureux de répondre à des invitations à intervenir dans des conférences et des séminaires.

Le guide de TOSCA sera lancé à un colloque international important à Paris le 24 septembre 2002, dont l'hôte est la Confédération Générale du Travail, la CGT de France.