



*vous invitent à participer au  
symposium européen  
**Observation  
des conditions sociales  
dans les centres d'appels***

**Mardi 24 septembre 2002**

**de 9 h 30 à 16 h 30**

**Salle du CCIV**

Rez-de-chaussée Bas - Noyau C  
263, rue de Paris 93516 Montreuil  
Métro Porte de Montreuil

**B**anques, assurances, télécoms, commerce... chacun de ces secteurs d'activité a mis en place - ou sollicite - des centres d'appel téléphonique pour répondre aux attentes de leur clientèle.

Du renseignement téléphonique pour acheter un billet d'avion à l'assistance sur Internet, les centres d'appel regroupent une main-d'œuvre jeune, souvent féminisée, qualifiée, pour qui ce travail est souvent la première expérience professionnelle.

Aujourd'hui, on estime que deux millions d'Européens travaillent dans les centres d'appels. La tendance - au regard des politiques d'externalisation d'activité des entreprises - nous renseigne sur la place et le rôle de ce secteur dans le présent et l'avenir.

Huit pays européens ont mené une étude sur l'**Observation des conditions sociales dans les centres d'appels**. Les travaux menés dans chacun des pays, la tenue d'un symposium à Montreuil le 24 septembre 2002, donnent, à chacun et chacune, l'occasion d'enrichir sa connaissance de ce secteur et de mieux cerner l'ensemble de ses dimensions.

La présence de salariés, d'acteurs sociaux et économiques de ces huit pays, nous offre l'occasion d'un échange d'expériences. Une occasion de rencontre, de réflexion et de travail à ne pas manquer pour nos principaux secteurs professionnels et organisations.

**J.-C. Le Duigou**  
Secrétaire de la CGT





## Tableau d'Observation Sociale des Centres d'Appels • Social Observation Table of Call Centers

# Centres d'Appels

## Le projet TOSCA

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'appel.

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, routinières, tayloriennes ? Compte tenu du fait qu'on calcule que deux millions d'Européens travaillent dans les centres d'appels, de telles questions sont très importantes pour la politique dans ce domaine.

TOSCA est le premier projet européen de recherches sur les conditions sociales dans les centres d'appels. Il est aussi unique en tant que seul projet piloté par des organisations syndicales, financé dans le cadre du Programme de la Société de l'Information (ISTI) de la Commission européenne.

TOSCA signifie Tableau d'Observation Sociale des Centres d'Appels. TOSCA a été initié par l'ISERES, Institut Syndical d'Etudes et de Recherches Economiques et Sociales, France, et il est piloté par la CES, Confédération Européenne des Syndicats.

Le partenariat de TOSCA couvre :

Allemagne, Belgique, Bulgarie, Espagne, France, Irlande, Italie, Royaume-Uni.

Les résultats des recherches seront présentés lors d'un Colloque international convoqué conjointement par la CES et la CGT. Il aura lieu le 24 septembre 2002, la veille de la 8<sup>e</sup> Assemblée « **téléTravail en Europe 2002** ».

Le Colloque s'adresse aux intérêts des décideurs, des responsables de ressources humaines, des syndicalistes, des formateurs, des consultants en recrutement et d'autres parties intéressées engagées au développement des bonnes pratiques par rapport à l'emploi dans les centres d'appel en Europe.

Par des opportunités de poser des questions et de participer aux discussions lors du Colloque, il offre aussi, aux acteurs clés, la possibilité de commenter et d'aider à peaufiner les conclusions finales de TOSCA.

Plus de renseignements concernant TOSCA sont disponibles sur le site web du projet : <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/TOSCA>





Tableau d'Observation Sociale des Centres d'Appels • Social Observation Table of Call Centers

## Appels en Europe

### Programme du Symposium

9 h 30	Inscriptions
10 heures	Ouverture du Symposium <i>Peter Johnston, chef de l'unité C1 DG Société de l'Information</i>
10 h 45	Présentation du projet du rapport guide de TOSCA <i>Ursula Huws, Analytica, Royaume-Uni</i>
11 h 30	Remises à jour par les partenaires du projet TOSCA et rapports concernant de nouvelles initiatives. Possibilité de questions. <i>CWU, Irlande - ISERES, France - IFSI, Belgique</i>
12 h 30	Buffet offert par le projet TOSCA
14 heures	Remises à jour par les partenaires du projet TOSCA et rapports concernant de nouvelles initiatives Possibilité de questions. <i>IRES, Italie - Université de Sofia, Bulgarie - IAS-Consult, Allemagne - FOREM, Espagne</i>
15 heures	Discussion ouverte
16 heures	Synthèse et conclusions <i>J.-C. Le Duigou, secrétaire de la CGT W. Bushak, secrétaire de la CES</i>
16 h 30	Fin des travaux Les langues de travail du Symposium seront le français et l'anglais, pour lesquelles il y aura l'interprétation simultanée. Il n'y a pas de frais d'inscription; le buffet-déjeuner est offert. Pour des raisons de sécurité, veuillez vous inscrire préalablement au Symposium.



### Fiche d'inscription : SymposiumTOSCA

Veuillez remplir les informations et renvoyer cette fiche, avant le vendredi 6 septembre 2002,  
à Jocelyne Boubert, Iseres, 263, rue de Paris, 93516 Montreuil

Nom et prénom .....

Organisation .....

Adresse .....

Téléphone ..... E-mail .....



## Tableau d'Observation Sociale des Centres d'Appels • Social Observation Table of Call Centers



### 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

### Infos

Notre initiative se situe à la veille du  
salon sur le télé travail qui est orga-  
nisé par l'AFTT et différents minis-  
tères.

Pour tous contacts, s'adresser :



### informations pratiques

#### AFTT

Mme Françoise Wattiaux  
4, rue Jean-Jacques Rousseau  
F - 75001 Paris  
Tél. + 33 1 47 75 36 98 - Fax +  
33 1 44 91 14 93  
GSM + 33 6 06 03 31 06  
e-mail : frw@distance-expert.com