



UN JOUR APRES L'AUTRE ... Les chroniques de GG VIE



L'essentiel du Comité d'Etablissement du 29 avril 2014

Nous vous rappelons que vous pouvez consulter cette information comme celle des mois précédents sur le site Internet de notre section syndicale à l'adresse suivante : <http://www.cfe-cgc-ues-groupama-gan.fr/>

Un point à l'ordre du jour méritait de faire, à lui seul, l'objet d'une communication particulière, compte tenu de son importance et de l'âpreté des discussions qu'il a suscitées, nous vous livrons ci après la teneur des débats :

INFORMATION/CONSULTATION SUR LE PROJET D'ENREGISTREMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES AU SEIN DES PLATEFORMES SANTE ET PREVOYANCE

Mme Catherine OUVRARD et M. Nicolas BOUCQUEY présentent les projets, assistés de M Rodolphe HUCHET (MOA).

Dans un document succinct puisque le contenu tient en réalité sur trois pages, la direction nous indique que l'enregistrement des appels téléphoniques s'inscrit dans le cadre de la stratégie de développement de l'expertise de gestion de la relation client et nous ne pouvons que souscrire à un tel objectif.

En revanche nous ne voyons pas bien en quoi l'enregistrement des appels téléphoniques contribue à la mise en place de services nouveaux et performants (service Internet – mobile – réseaux de partenaires notamment)

De même, nous nous interrogeons sur les opérations Santé susceptibles d'être réalisées actuellement en direct et qui nécessitent l'apport d'une preuve opposable en cas de litige.



A défaut de chercher à convaincre par une démonstration émaillée d'exemples, le projet fait appel à notre mysticisme et dans le bas de la page 5, en un style incantatoire, encadré flamboyant de rigueur, le verbe nous est livré : « L'enregistrement téléphonique va contribuer à améliorer le service client » mais pour ce qui est de le prouver, c'est une autre histoire... Avant de louer la Direction collectives, les pragmatiques que nous sommes en veulent plus mais le projet nous laisse sur notre faim.

Mme OUVRARD répond que ce projet permet de développer l'ensemble de la partie management et permet de continuer l'écoute avec des outils performants comme ceux que possèdent les autres acteurs du marché.

La CFE-CGC fait remarquer que les plates-formes d'appel du type « téléphonie » sont des « usines à dépressions nerveuses » et ne peuvent sûrement pas être considérée comme un progrès ni comme un exemple à suivre en terme de qualité de vie au travail. Le nouveau pas fait par GG Vie dans cette direction va irrémédiablement nous entraîner vers les mêmes pratiques managériales et les mêmes conditions de travail.

Mme REYMONDIE répond que depuis cinq ans, il n'y a pas de logique de stress dans les plates-formes de GG VIE. Les enregistrements serviront à détecter les axes de progrès chez les collaborateurs.

Mme OUVRARD ajoute que des collaborateurs recrutés avec des expériences sur d'autres plates formes téléphoniques s'attendent à travailler avec les mêmes outils. A ce sujet, il est souhaitable de tracer les appels en GRC. Selon elle, quand un collaborateur subit une sanction c'est qu'il y a eu une problématique en amont.

Si les enregistrements doivent ne servir qu'au monitorat, la CFE-CGC demande à ce que le passage relatif aux sanctions disciplinaires dans la lettre d'informations aux salariés soit tout simplement supprimé.

Mme OUVRARD répond que si le collaborateur ne fait pas son travail, il y aura sanction.

La CFE-CGC fait remarquer aux membre de la Direction que personne, pas même eux, ne peut se prévaloir de ne jamais commettre un dérapage verbal au cours de son activité professionnelle et dans le

cadre d'un enregistrement permanent, une telle exigence va faire peser une menace constante sur les salariés. La CFE-CGC est d'accord pour la résolution d'éventuels litiges avec les clients mais ne voit pas la nécessité d'y ajouter d'autres exigences qui relèvent plus de la surveillance du personnel que d'une recherche de qualité.

Mme OUVRARD explique que c'est pour progresser. La Direction n'a aucun intérêt à faire du flicage. L'intérêt est d'améliorer la qualité des appels dans le cadre de la démarche de gestion « SMILE ». Concernant les dérapages, une sanction n'est pas prise sur un seul sujet car l'erreur est humaine.

Interrogée sur des comportements déjà différents en ce qui concerne la réécoute ou la double écoute selon les managers, Mme OUVRARD répond qu'ils sont tous vertueux et perfectibles. Dans ce but, la Direction va travailler pour que les débriefings soient plus efficaces entre les managers et les collaborateurs.

Elle poursuit et précise qu'aujourd'hui le nombre de réécoute est de deux par mois. L'outil permet d'écouter lors des débriefings. Il y a davantage de collaborateurs qui travaillent bien plutôt que l'inverse.

Une proposition est faite de n'avoir recours aux sanctions disciplinaires qu'en cas d'« incivilité » dans la lettre mais la direction refuse de se limiter à cette option.

Interrogé sur le fait que la conversation des salariés protégés puisse être enregistrée, M. Rodolphe HUCHET répond qu'un agent déconnecté n'est pas enregistré. De même les communications internes ne sont jamais enregistrées puisque l'appel passe par un numéro « abrégé ».

La CFE-CGC considère que ces dispositions ne suffisent à respecter la norme simplifiée N°47 de la CNIL dont la Direction aurait du prendre connaissance avant de bâtir son projet ;et notamment son article 7 qui stipule : « Des mesures particulières doivent être prises afin que les conditions de mise en œuvre et d'utilisation des services de téléphonie n'entravent pas l'exercice des droits reconnus par la loi en matière de droits et libertés des représentants des personnels et des employés protégés A cet effet, ils doivent pouvoir disposer d'une ligne téléphonique excluant toute possibilité d'interception de leurs communications ou d'identification de leurs correspondants. ».

Par ailleurs, La CFE-CGC s'étonne que les réseaux commerciaux et plus particulièrement celui de Gan Prévoyance n'aient pas été collectivement informés que leurs appels sont enregistrés.

M. Huchet reconnaît qu'à Gan Prévoyance, le téléphone professionnel des commerciaux offre effectivement la possibilité d'utiliser un autre N° que le numéro « Cristal » qui diffuse l'information de l'enregistrement des appels mais d'après lui les appels passés par des numéros raccourcis sont en voie de disparition.

La CFE-CGC insiste car l'information est faite individuellement mais pas collectivement. Il n'y a pas eu d'information- consultation au CE de Gan Prévoyance, ni au CE de Gan Assurances, les Directions n'ont même pas été officiellement informées. Idem pour notre réseau commercial des collectives.

Mme REYMONDIE répond que les réseaux sont informés comme tout appelant.

La CFE-CGC rétorque qu'il s'agit de salariés qui dépendent d'une direction commune à la notre et non de clients ou d'intermédiaires quelconques. Par conséquent, une information collective s'impose.

La CFE-CGC revient sur le contenu de la lettre d'information en précisant que selon elle, les personnes disposant de l'accès au serveur ne devraient pas être désignées nominativement mais par les fonctions qu'ils occupent. A défaut, en cas de changement de personne la lettre signée par les salariés deviendra caduque.

Les élus s'étonnent également que la déclaration à la CNIL datée du 1^{er} janvier 2010 soit signée par M. Sorret.

Mme Malavasi reconnaît qu'il s'agit d'un « problème de mise à jour » car la dernière version comporte la signature de M. Philippe SORRET.

Interrogée sur le contenu des débriefings, Mme OUVRARD explique qu'ils se feront sur le fond et sur la forme. Il appartiendra au manager de l'équipe SRC de suivre le télé gestionnaire. L'enregistrement est un outil au service de l'accompagnement et pour la progression du collaborateur. Des écoutes croisées peuvent s'organiser.

Mme Malavasi précise que la lettre recommandée avec accusé de réception est nécessaire pour être certain que le salarié a bien reçu la lettre.

Les élus du CE dénoncent la méthode pratiquée au SRC Épargne/Retraite où les télé gestionnaires ont été reçus collectivement dans une salle dont ils n'ont pas pu sortir sans avoir signé la lettre.

Mme REYMONDIE répond qu'il s'agit d'une simple maladresse sans conséquences.

La CFE-CGC est persuadée que la Direction a l'intention d'utiliser tous les termes contenus dans cette lettre et son refus de supprimer le passage concernant les sanctions contredit clairement son discours qui se veut rassurant. La CFE-CGC a découvert récemment que la DRH sait utiliser le moindre mot dans un

accord pour l'interpréter à sa façon., Le discours actuel n'a donc aucune valeur face aux possibilités d'utilisation des écrits.



Il est probable que les enregistrements seront utilisés comme des éléments « à charge » pour justifier, par exemple, les absences d'augmentations individuelles ou de gratifications. Avec des durées de conservation sur six mois glissants, la Direction disposera d'une possibilité accrue de rechercher des manquements professionnels dans les dossiers des salariés.

Mme REYMONDIE ne voit pas l'intérêt qu'aurait une entreprise à sanctionner systématiquement ses salariés et précise que si sanctions il y a, elles sont toujours justifiées par des fautes lourdes, d'autant que GGVIIE est en période de recrutement et non de compression des effectifs.

Les élus du CE demande que les membres des réseaux, et en particulier ceux de Gan Assurances, soient sanctionnés en cas d'incivilités au téléphone, ce qui est une raison supplémentaire pour qu'ils soient informés des enregistrements de leurs appels.

La CFE-CGC demande la date de renouvellement des postes téléphoniques et le coût de l'opération.

Mme OUVRARD répond que cela n'a rien à voir avec le projet. Elle indique cependant que les nouveaux postes seront changés au mois de juin prochain. La concomitance entre le projet et les nouveaux postes est le fait du hasard.

M. Huchet ajoute que ce changement doit être effectué pour des raisons techniques car il n'y a plus de place sur le serveur de Bordeaux qui est vieillissant et pour lequel il n'est possible de trouver des pièces de rechange sur la marché.

M. Nicolas BOUCQUEY indique, en ce qui concerne le SRC Prévoyance, que le projet a deux finalités plus une :

- + le développement du traitement des actes directs SRC,
- + sécuriser les appels téléphoniques,
- + développer la pédagogie et l'accompagnement.

La CFE-CGC s'inquiète, au vu de la présentation faite dans le projet, de savoir s'il sera possible de procéder à une résiliation sur un simple appel téléphonique, sans intervention du réseau concerné et si des valeurs de contrats pourront être communiquées à l'interlocuteur appelant.

M. BOUCQUEY répond qu'il n'y aura pas de changement dans la procédure des « relèves » pour le réseau de Gan Prévoyance et les modalités de fonctionnement restent inchangées par apporteur pour Gan Assurances.

Il précise qu'il y a toujours une vérification de l'appelant. Pour un commercial, son numéro de matricule est demandé systématiquement.

Il indique que, néanmoins, dans le cadre des échanges mensuels avec les réseaux, des discussions sont en cours pour modifier les procédures de résiliations.

Dans le projet actuel, ce sont les réclamations sur des résiliations déjà demandées sur lesquelles il sera possible d'intervenir et de satisfaire la demande du client.

L'attention de M. BOUCQUEY est attirée sur le fait que des IAC partis dans le cadre du PDV de Gan Prévoyance sont partis avec des listes d'assurés et ont été recrutés par la concurrence comme l'a rappelé M. Sorret ce matin. Avec ces informations, il est bien évident qu'ils vont s'en servir.

La CFE -CGC déclare qu'elle a l'impression que la Direction navigue à vue sur ce projet. La définition des actes directs nécessitant réellement un enregistrement est incomplète. La réalité des gains de qualité client est contestable.

Par exemple, pour ce qui concerne les demandes de rachats en direct, à défaut d'un traitement bancaire différencié, le temps de traitement est exactement identique à celui d'une demande envoyée par mail. La seule certitude dans ces deux projets est celle du renforcement de la surveillance des salariés.



Présenter des projets aussi importants pour la qualité de vie des salariés au travers d'un document de trois pages, avec une déclaration CNIL « bidouillée » et une lettre d'information contestable tant sur le fond que sur la forme, cela relève soit d'un amateurisme inquiétant soit d'un mépris de l'instance indigne d'une direction soucieuse de la qualité du dialogue social.

M. BOUCQUEY répond qu'il s'agit aujourd'hui de présenter la solution technique et une des finalités de l'acte est d'avoir des enregistrements. Il est maintenant très compliqué de définir un vocable comme « incivilité ».

Pour la CFE-CGC, la manière avec laquelle la Direction persiste à maintenir le volet relatif aux sanctions prouve qu'elle a la ferme intention de les utiliser dans le plus large cadre possible.

Après une interruption de séance, nécessaire à la concertation des élus du personnel, la CFE-CGC se fait la porte parole du Comité d'Établissement :

« La consultation sur ce projet ne respecte pas les modalités de la Loi sur la sécurisation des emplois de juin 2013. De plus, Les réseaux de salariés ne sont pas informés collectivement de la mise en place des enregistrements de leurs appels téléphoniques alors que nous avons une Direction générale commune. Le contenu de la lettre destinée aux salariés des SRC n'est pas compatible avec les recommandations de la CNIL et doit être revu.

Par ailleurs, les élus du CE considèrent que la consultation du mois de novembre 2013 sur les enregistrements aux SRC Épargne/Retraite est, d'une part, entachée de déloyauté sur son objet réel et, d'autre part, incomplète dans son information car il n'y a eu ni remise de la déclaration à la CNIL ni remise de la lettre destinée aux salariés lors de sa présentation.

Enfin, le projet ne nous présente pas l'intégralité des actes qui vont être réalisés directement aux téléphone et qui va vraisemblablement bien au delà du contenu présenté.

Pour l'ensemble de ces motifs, les élus du CE ne donneront donc pas d'avis aujourd'hui. »

Mme REYMONDIE rappelle que la non remise d'un avis doit être justifiée par un manque d'informations non transmises par la Direction lors de sa présentation.

La CFE -CGC lui propose de faire reconnaître, si elle le souhaite un délit d'entrave par voie judiciaire et invite à nouveau les concepteurs du projet à consulter la norme simplifiée N°47 de la CNIL qui précise que l'enregistrement ne peut être réalisé qu'en cas de nécessité reconnue et doit être proportionné aux objectifs poursuivis. Si la Direction ne modifie pas son projet pour le mois de mai, la CFE -CGC prendra contact avec la CNIL pour lui préciser les réelles finalités de l'enregistrement des communications téléphonique et en particulier celles concernant d'éventuelles sanctions disciplinaires, non transcrites dans sa déclaration.

Mme REYMONDIE rectifie : selon elle, il ne s'agit pas d'une finalité mais d'une éventualité. S'il s'agissait d'une finalité, le texte serait rédigé au présent alors qu'il est écrit au conditionnel. Tout est une question d'état d'esprit.

La CFE -CGC répond que l'état d'esprit peut changer alors que les écrits demeurent.

Le secrétaire du CE confirme que les éléments non fournis et l'absence du délai de réflexion dans le cadre de la Loi sur la sécurisation des emplois justifient la non remise d'un avis.

---000000000---

NOTRE COMPTE RENDU VOUS INTERESSE ?

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS...

CONTACTEZ NOUS !

Nos Elus et mandatés au CE de GG Vie seront les porte-parole de vos questions et de vos préoccupations !



Collège Cadres et Inspecteurs :

Ludovic MALLET (Paris)

Christian DUMESNIL (Inspecteur Bordeaux Mérignac) Représentant Syndical

Marie-Ange TIXIER (Bordeaux)



Collège Non Cadres :

Patrick DELBECQUE (Lille)

Philippe REFFAY (Bordeaux)



CFE-CGC Section GROUPAMA-GAN-VIE
Paris : 01 70 94 20 91 Bordeaux : 05 56 43 33 17
Lille : 03 20 63 32 33

<http://www.cfe-cgc-ues-groupama-gan.fr>

Des femmes et des hommes au service de leurs collègues