

# Une sanction suite à une écoute ?

## Ce n'est pas légal !!!

Belfort, le 29 janvier 2018

Peut-on sanctionner un(e) salarié(e) sur la base de l'enregistrement d'une écoute avec son client ? Les salarié(e)s des centres d'appel se sont souvent posé(e)s la question. Pour SUD, la réponse a toujours été la même : non ! Et pour le coup, la cour d'appel rejoint notre position.

### Histoire d'un conseiller qu'il fallait pas chercher !!!!

Teleperformance a inauguré début janvier 2016 un nouveau règlement intérieur décrié et censuré par l'inspection du travail sur plusieurs articles. Elle avait demandé que la possibilité de sanctionner suite à des écoutes soit déclarée à la CNIL. Teleperformance n'en a fait qu'à sa tête et n'a pas voulu respecter cette injonction.

Quelques jours après la communication de son nouveau règlement intérieur, la société met aussitôt en application cette disposition et délivre un avertissement à un salarié. Pas de chance !!! Elle est tombée sur un salarié déterminé à faire valoir ses droits et qui plus est adhérent à SUD. Mauvaise pioche !!

L'employeur reproche dans cet avertissement des maladresses dans le discours en les qualifiant de comportements inacceptables, intolérables...

Dans la foulée, le salarié saisit les prud'hommes de Belfort. Il est représenté par un défenseur syndical SUD et fait rappel à Teleperformance que les finalités des enregistrements des écoutes déclarées à la CNIL sont :

- L'évaluation des salariés
- L'amélioration de la qualité
- L'amélioration de la formation,
- Et jamais l'utilisation de celles-ci à des fins disciplinaires.

L'employeur prétend de son côté que la sanction disciplinaire contribue à l'amélioration de la qualité. Mais le 16 janvier 2017, le tribunal des Prudhommes de Belfort retient l'illégalité du procédé au regard des finalités déclarées à la CNIL. Et le 8 décembre de la même année, la cour d'appel de Besançon confirme ce jugement

La justice annule la sanction disciplinaire et accorde au salarié des dommages et intérêts. C'est une première décision favorable envers des patrons avides qui souhaiteraient virer n'importe qui, n'importe comment pour des peccadilles....

Ce conseiller fait rentrer Belfort dans l'histoire, car cette décision s'élargira à tous les centres d'appels de France.

SUD demande que les écoutes soient réalisées uniquement dans un but de qualité et de formation pour garantir un climat serein pour tout le monde. Nous demandons également que les salarié(e)s soient prévenu(e)s le jour même de cette écoute. La politique de la défiance n'est pas celle de SUD.

*C'est en travaillant dans **la confiance** que l'on obtient les meilleurs résultats.*

Pour plus d'informations sur l'action syndicale de SUD sur le centre de Belfort, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre DS SUD